



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Työllisyysohjaajan toimenkuva Siuntion kunnassa

Terävesi, Jaana

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työllisyysohjaajan toimenkuva Siuntion kunnassa

Jaana Terävesi
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2016

Jaana Terävesi

Työllisyysohjaajan toimenkuva Siuntion kunnassa

Vuosi	2016	Sivumäärä	46
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda Siuntion kunnan sosiaalitoimistossa työskentelevälle sosionomille työllisyysohjaajan asiakasohjauksen malli ja sanallinen toimenkuva. Kehittämistutkimuksessa selvitettiin työllisyysohjaajan tehtäviä ja mistä asiakkaat ohjautuvat ja keiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakasprosessin aikana. Työllisyysohjaaja työskentelee pitkäaikaistyöttömien kanssa, joiden työmarkkinatuesta kunta joutuu maksamaan osan Kansaneläkelaitokselle ja/tai jotka saavat toimeentulotukea työttömyyden vuoksi. Kunta liittyy asiakasohjausmallin prosessikaaviopankkiinsa ja käyttää sitä sekä sanallista toimenkuvaa työllisyysohjaajan rekrytointiprosessissa ja perehdyttämisessä. Asiakasohjausmallia käytetään myös rakennettaessa TYP-yhteistyötä. TYP on työllistymistä edistävä monialainen palvelu, jossa Kansaneläkelaitos, työ- ja elinkeinotoimisto sekä kunta palvelevat yhdessä pitkäaikaistyttömiä.

Opinnäytetyö toteutettiin hankkeistettuna kehittämistutkimuksena, joka eteni spagettimaisen prosessin mukaisesti. Kyseisessä mallissa kehittäminen etenee useina eri prosesseina, jotka kulkevat limittäin toistensa lomassa ja välillä jopa katkeillen, tilannekohtaisesti reagoiden. Arviointia tapahtuu koko ajan ja se ohjaa toimintaa. Aineisto kerättiin tutkijan muistiinpanoista, päiväkirjoista, keskusteluista ja haastatteluista. Lait ohjaavat toimintaa. Arviointikeskustelussa saatiin tietoa siitä, mikä on muuttunut ja miten verrattuna alkutilanteeseen. Asiakasohjausmalli rakentui prosessin edetessä lopulliseen muotoonsa.

Kehittämistutkimuksen tuotoksina syntyivät asiakasohjausmalli, jossa toimijat ja prosessin eteneminen on kuvattu sekä sanallinen toimenkuva, josta selviävät työllisyysohjaajan tehtävät. Nämä ovat opinnäytetyön liitteinä. Työllisyysohjaaja koordinoi asiakkaan etenemistä prosessissa kuntouttavan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin. Jatkotutkimusehdotuksena esitän asiakkaiden mielipiteen selvittämistä työllisyysohjaajan kanssa työskentelyn vaikuttavuudesta ja TYP-työskentelyn rakentumisesta kunnan työllisyysohjaajan näkökulmasta.

Asiasanat: pitkäaikaistyöttömyys, kuntouttava sosiaalityö, sosiaaliohjaus, työllisyysohjaaja

Jaana Terävesi

The job description of the employment counselor in Siuntio municipality

Year	2016	Pages	46
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create a job description for the employment counselor (a Bachelor of Social Services) working in the social welfare office of the Siuntio municipality. The focus of the study is on client direction and job description. In the development study the assignments of the employment counselor were clarified; where the clients are directed from and with whom they cooperate during the process. The employment counselor works with the long-term unemployed and the municipality has to pay a part of the client's labour market subsidy to Kela (the Social Insurance Institution of Finland) and clients who receive income security due to unemployment. The municipality will attach the client-centered counseling model to its process chart bank and will use the job description in recruiting and for the induction of the employment counselor. The client-centered counseling model will also be utilized when building the cooperation for TYP. TYP is a multiprofessional employment service in which Kela, TE Office (the job centre) and the municipality provide services together for the long-term unemployed.

This thesis was conducted as a development study that was a complex process in which the development contains several different processes twisting and overlapping each other. The process may also stop for a while, reacting contextually. Evaluation was ongoing throughout the process and it directed the actions. The material was collected from the author's notes, diaries, conversations and interviews. The laws command the work of the employment counselor. The evaluation discussion provided information on what was changed and how compared to the situation in the beginning. The client-centered counseling model reached its final form during the process.

The output of the development study was a client-centered counseling model and a verbal job description which are attached at the end of this thesis report. The employment counselor coordinates the client's progression in the process through social counseling. For further studies I suggest a study of the effectivity of working with the employment counselor from the clients' perspective. Also the building process of the new TYP-working model from the point of view of the municipality's employment counselor would be worth charting.

Keywords: long-term unemployment, rehabilitating social work, social counseling, employment counselor

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kehittämishankkeen tausta	7
2.1	Siuntion kunta	7
2.2	Kehittämishankkeen tarve ja tavoitteet	8
3	Kehittämishankkeen teoreettiset lähtökohdat	9
3.1	Pitkäaikaistyöttömyys	9
3.2	Kuntouttava sosiaalityö	11
3.3	Sosiaaliohjaus	15
4	Kehittämishankkeen metodologiset asetelmat	18
4.1	Tutkivan kehittämisen prosessi	20
4.2	Aineistonkeruun menetelmiä	21
4.3	Tiedonkeruu	22
4.4	Prosessin etenemisen kuvaus	23
4.4.1	Yhteistyö Kelan ja TE-toimiston kanssa	23
4.4.2	Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa	24
4.4.3	Asiakasohjausmalli ja sanallinen toimenkuva	26
4.4.4	TYP-yhteistyön hahmottelua	28
5	Kehittämishankkeen arviointi	29
5.1	Arviointikeskustelu	29
5.2	Toteutuksen onnistuminen	31
5.3	Oma oppiminen	31
5.4	Tuotokset	32
5.5	Tuotosten levittäminen	33
6	Pohdinta	34
6.1	Kehittämishankkeen merkitys ja yhteiskunnallista pohdintaa	34
6.2	Jatkotutkimusehdotukset	36
6.3	Eettisyys	36
	Lähteet	38
	Liitteet	41

1 Johdanto

Pitkäaikaistyöttömyydestä ja sen hoidosta on keskusteltu paljon viime aikoina Länsi-Uudellamaalla ja myös muualla Suomessa. Valtio on lisännyt kuntien vastuuta pitkäaikaistyöttömien aktivoinnista laskuttamalla kunnilta osan yli 300 päivää työttömänä olleille kuntalaisille maksetuista työmarkkinatuista. Kunnat ovat myös veloitettuja järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa kaikille pitkäaikaistyöttömille, sekä nuorille että aikuisille. Kuntien tuli liittyä TYP-alueeseen viimeistään vuoden 2016 alusta. TYP tarkoittaa työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua, jossa vaikeasti työllistyvää asiakasta palvelevat työ- ja elinkeinotoimisto (jatkossa TE-toimisto), Kansaneläkelaitos (jatkossa Kela) ja kunta yhdessä. Kunnilla on ollut paineita palkata lisää työvoimaa, jotta ne pystyisivät hoitamaan kaikki nämä velvoitteet.

Siuntion kunta asetti vuodelle 2015 tavoitteen työllisyysasioiden keskitetystä hoitamisesta ja sen toteuttamiseksi palkattiin työllisyysohjaaja. Aloitin Siuntiossa kesäkuussa 2015. Tehtävänäni oli kutsua kaikki pitkäaikaistyöttömät haastatteluun ja ohjata heidät eri palveluihin yksilöllisen tarpeen mukaan sekä luoda työllisyysohjaajan toimenkuva. Vuoden lopulla kunnanvaltuusto teki päätöksen työllisyysohjaajan vakituisesta virasta. Totesimme esimiehieni kanssa, että työllisyysohjaajan asiakasohjauksesta tulisi tehdä malli ja sanallinen toimenkuva. Koin mallin ja toimenkuvan tuottamisen hyvin tärkeänä ja sovimme, että teen ne kehittämishankkeena opinnäytetyönäni.

Kehittämishankkeen tehtävä on siis tuottaa malli sosiaalitoimessa toimivan sosionomitöllisyysohjaajan asiakasohjauksesta sekä sanallinen toimenkuva eli vastata kysymykseen mikä on työllisyysohjaajan toimenkuva. Tarkoitus on selvittää työllisyysohjaajan tehtäviä sekä mistä asiakkaat ohjautuvat ja keiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakasprosessin aikana.

Opinnäytetyöni on hankkeistettu kehittämistutkimus, jonka prosessi on spagettimainen eli prosessit etenevät omaan tahtiinsa lomittain ja jopa välillä katkeillen. Arviointia tapahtuu koko ajan ja se ohjaa toimintaa. Tiedonkeruu tapahtuu haastattelemalla sosiaali- ja nuoriso-toimen työntekijöitä ja eri alojen yhteistyökumppaneita, kuten Kelan ja TE-toimiston virkailijoita sekä etsimällä tietoa eri lähteistä kirjallisuudesta ja internetistä. Lait määräävät työprosessia. TYP-toimintaa hahmotan kirjallisen materiaalin lisäksi haastattelemalla alueen TYP-työntekijää, joka on kokenut toimija työ- ja elinkeinohallinnossa. Kehittämishankkeen arviointi tapahtuu puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, johon osallistuvat sosiaalipalvelupäällikkö, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Tarkoitus on arvioida asiakasohjausmalli ja tehdä siihen vielä tarvittavat muutokset. Ryhmäkeskustelussa tarkastellaan myös muutosta, joka on tapahtunut työllisyysohjaajan palkkaamisen jälkeen.

2 Kehittämishankkeen tausta

Tässä luvussa kuvaan Siuntion kuntaa kehittämishankkeen toimintaympäristönä sekä kehittämishankkeen tarpeen ja tavoitteet.

2.1 Siuntion kunta

Siuntio (ruots. Sjundeå) on kunta, joka sijaitsee Uudenmaan maakunnassa. Asukkaita kunnassa on noin 6200. Siuntion naapurikunnat ovat Inkoo, Kirkkonummi, Lohja ja Vihti. Kunta on kaksikielinen: asukkaista noin 70 % on suomenkielisiä ja noin 30 % ruotsinkielisiä.

Perusturvaosasto muodostuu terveystalouksista, vanhustalouksista ja sosiaalitilouksista. Osastoa johtaa perusturvaajohtaja. Terveystalouksista Siuntiossa on terveystalouksen vastaanotto-toiminta ja päivitys, suun terveystalouksien hoito, neuvola- ja kouluterveydenhoito sekä fysioterapia. Koulukuraattori hoitaa kaikki alueen 3 koulua (suomen- ja ruotsinkieliset ala-koulut sekä suomenkielinen ala-/yläkoulu). Terveystalouksessa toimii psykiatrisen sairaanhoitaja. Vanhustalouksista ovat kotihoito ja sen tukipalvelut, vanhusten päivitystoiminta, veteraaniasiat, palveluasuminen ja vuodeosasto. Sosiaalitiloihin kuuluvat aikuissosiaalityö, lasten ja perheiden palvelut sekä vammaispalvelut. Sosiaalitilouksien Siuntio ostaa kuntayhtymä Karviaiselta, talous- ja velkaneuvonnan sekä sosiaaliasiamiehen palvelut on myös ulkoistettu. Päihdeasioissa kunnan asukkaita neuvoo Kirkkonummen A-Klinikka.

Sosiaalitilouksia johtaa sosiaalitilouksien johtaja. Sosiaalityöntekijöitä on kaksi. He tekevät yhdennettyä sosiaalityötä eli toimivat kaikilla sosiaalityön alueilla. Heidän lisäksi kunnassa toimii lastenvalvoja/erityissosiaalitilouksien johtaja, sosiaalitilouksien johtaja, perheohjaaja sekä etuuskäsittelijä. Sosiaalitilouksien johtaja toimii erityisesti vammaispalveluissa ja terveystalouksen sosiaalityössä ja sen lisäksi sosiaalityöntekijän työparina kaikilla sosiaalitilouksien alueilla. Työllisyysohjaaja toimii myös sosiaalitilouksissa. Sosiaalitilouksilla on kerran viikossa tiimipalaveri, jossa käydään läpi henkilöstö- ja asiakasasiat. Työnjohtajasta on säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Siuntion kunnan työttömyysaste oli 6,5 % lokakuun lopussa 2015. Länsi-Uudenmaan alueella työttömyysaste oli samana ajankohtana 10,2 % ja koko maassa 8,7 % (Tilastokeskus 2015). Kelan työmarkkinatukea saavia pitkäaikaistyöttömiä on kuukausittain noin 50-60 henkilöä. Kela laskuttaa kunnilta osan maksamistaan työmarkkinatuista. Tästä kerron enemmän luvussa 2.2. Siuntion maksusuudet ovat vuonna 2015 olleet noin 20.000 - 24.000 €/kk. Tammi-lokakuussa 2015 Siuntio on maksanut tätä kuntien osarahoittamaa työmarkkinatukea 212.523 €, mikä tarkoittaa asukasta kohden laskettuna 34 €. Vuonna 2014 summa on vastaavana aikana ollut 102.586 € ja vuonna 2013 on maksettu 77.550 €. Vuonna 2015 tammi-lokakuussa maksettu osuus on siis kaksinkertaistunut vuodesta 2014. Kunnanvaltuusto on strategiassaan vuodelle

2015 päättänyt, että työllisyysasioita tulee alkaa hoitaa keskitetysti. Sosiaalitoimen työntekijöillä ei ole ollut aikaa pitkäjänteiseen työhön pitkäaikaistyöttömien kanssa, joten palkattiin määräaikainen projektityöntekijä käynnistämään työllisyysohjaajan toimi. Kunnanvaltuusto on hyväksynyt vuoden 2016 talousarvioesityksen, jossa on työllisyysohjaajan vakituinen virka.

Siuntio on ennen elokuuta 2015 tarjonnut kuntouttavaa työtoimintaa vain 17 - 29 -vuotiaille nuorille työpaja Virrassa. Ensimmäinen aikuisten kuntouttavan työtoiminnan ryhmä alkoi elokuussa 2015. Siitä alkaen työpaja Virta on ollut sekatyöpaja, jossa käyvät sekä nuoret että aikuiset. Työpajatoiminta kuuluu sivistystoimen alle ja siellä työskentelee kaksi pajaohjaajaa. Tilat ovat Veturi-nimisessä kiinteistössä, joka sijaitsee Siuntion rautatieaseman vieressä osoitteessa Ratapihantie 3. Kuntouttavassa työtoiminnassa käy noin 15 henkilöä ja paikkojen määrää on tarkoitus lisätä vuonna 2016.

2.2 Kehittämishankkeen tarve ja tavoitteet

Lähtökohta työllisyysohjaajan palkkaamiseen kunnassa on ollut se, että TYP-alueeseen kuuluminen on ollut kunnille pakollista viimeistään vuoden 2016 alkaen. Sosiaaliohjaaja ja erityissosiaaliohjaaja ovat yrittäneet hoitaa työllisyysasioita oman työnsä ohella, mutta heidän aikansa ei ole riittänyt kokonaisvaltaiseen ja katkeilemattomaan työhön. Kunta tarvitsee työllisyysohjaajan asiakasohjausmallin, joka talletetaan kunnan prosessikaavioihin sekä sanallisen toimenkuvauksen. Sovin esimieheni (Heerman 2015) ja perusturvajohtajan (Öberg 2015) kanssa, että teen aiheesta hankepohjaisen opinnäytetyön.

Kehittämishankkeen tavoite on saada vastaus kysymykseen:

- Mikä on työllisyysohjaajan toimenkuva Siuntion kunnassa?

Tarkoitus on selvittää työllisyysohjaajan tehtäviä sekä mistä asiakkaat ohjautuvat ja keiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakasprosessin aikana. Opinnäytetyön tavoitteena on luoda toimiva malli asiakasohjauksesta ja työllisyysohjaajan selkeä sanallinen toimenkuva. Kunta hyödyntää nämä sisäisessä toiminnassa sekä virassa aloittavan työllisyysohjaajan rekrytointiprosessissa ja perehdyttämisessä. Asiakasohjausmallia käytetään myös rakennettaessa TYP-yhteistyötä.

Koen, että asiakasohjausmallista ja toimenkuvasta on hyötyä myös niille kunnille, jotka ovat vasta palkanneet tai palkkaamassa työllisyysasioita hoitavaa sosiaaliohjaajaa ja joissa toimenkuvaa lähdetään rakentamaan. Toisaalta mallista on hyötyä myös jo pitkään toimineille työllisyysohjaajille, jos heidän asiakasohjaustaan ei vielä ole saatettu prosessikuvaukseksi. Tuot-

tamani mallin voi ottaa kehittelyn lähtökohdaksi ja lisätä siihen omassa kunnassa olevat toimijat.

3 Kehittämishankkeen teoreettiset lähtökohdat

Tässä luvussa kuvaan kehittämishankkeen teoreettisia lähtökohtia, jotka ovat pitkäaikaistyöttömyys, kuntouttava sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. Työllisyysohjaajan asiakkaat ovat pitkäaikaistyöttömiä ja osa heistä saa myös toimeentulotukea. Heidän kanssaan tehtävä työ on kuntouttavaa sosiaalityötä. Työllisyysohjaajan virassa toimivan henkilön tulee olla koulutukseltaan sosionomi ja hän työskentelee asiakkaiden kanssa sosiaaliohjauksen keinoin.

3.1 Pitkäaikaistyöttömyys

Pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan (Tilastokeskus 2015). ”Vuoden 2012 alusta alkaen vaikeasti työllistyvän työvoiman asema vaikeutui ja heidän määränsä alkoi lisääntyä. Tämä kehitys jatkuu edelleen varsinkin pitkäaikaistyöttömyyden kasvaessa. Siihen vaikuttaa erityisesti työllistymisen vaikeutuminen sekä myös työttömyyseläkkeelle pääsyn loppuminen. Vuoden 2015 marraskuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 114 400, mikä on 19 900 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Pitkäaikaistyöttömistä oli miehiä 67 200 ja naisia 47 200. Miesten määrä lisääntyi edellisestä vuodesta 12 000:lla (22 %) ja naisten 7 900:lla (20 %). Yli kaksi vuotta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömistä oli 50 500, mikä on 7 900 enemmän kuin vastaavana ajankohtana vuonna 2014” (Findikaattori 2016).

Pitkäaikaistyöttömyyteen vaikuttaa rakennetyöttömyys, jolla tarkoitetaan tyypillisesti työttömyyttä, joka ei vähene työvoimapulasta huolimatta. Rakenteellinen työttömyys johtuu esimerkiksi siitä, etteivät työvoiman tarjonta ja kysyntä kohtaa: työnhakijoissa on paljon henkilöitä, joiden koulutustausta, työkokemus tai alueellinen sijainti eivät vastaa työmarkkinoiden kysyntää. Vaikka taloussuhdanteet paranisivat ja työvoiman kysyntä lisääntyisi, niin kaikki eivät työllisty. (Pyykkönen, T. & Pyykkönen J. 2014) Itse koen, että työmarkkinat ovat muuttuneet todella paljon ja nykyiset vaatimukset ovat paljon kovemmat kuin ennen, jolloin työntekijä palkattiin ja hänellä oli aikaa näyttää pystyykö työhön vai ei. Nykyään lähes jokaiseen työhön vaaditaan tutkinto. Korostan tätä asiakkaille ja sellaisetkin henkilöt, jotka eivät ole halukkaita käymään koulua, ovat lähteneet hankkimaan ainakin esim. työturvallisuuskortin. Onneksi nykyisin tutkintoja pystyy suorittamaan näyttöjen perusteella ja jokaiselle luodaan yksilöllinen opintopolku.

Kriisi- ja traumapsykologi Soili Poijulan (2003, 32 - 36) mukaan työn menettäminen ja työttömyyden kohtaaminen ovat yksilön kannalta yksi merkittävimpiä traumaattisia kokemuksia

elämässä. Taloudellisten ongelmien lisäksi työttömyyteen liittyy usein itsensä syyllistämistä ja epäonnistumisen tunteita. Suomessa on aina arvostettu työntekoa ja siitä on tullut jopa eräs ihmisarvon mittareista, sillä yhteiskuntamme aatteet, arvot ja toiminnot ovat rakentuneet pitkälti työnteon perusteella. Syyllisyyden- ja epäonnistumisen tunteet voivat aiheuttaa vetäytymistä sosiaalisesta elämästä. Ne vaikeuttavat elämänhallintaa ja kiinnostusta omasta hyvinvoinnista. Jos työttömyys jatkuu pitkään, se voi aiheuttaa pitkäkestoisen stressin oireita ja erityyppisiä mielenterveysongelmia.

Työn nähdään vaikuttavan myönteisesti henkilön toimintakykyyn ja ehkäisevän syrjäytymistä. Työmarkkinoilta syrjäytyminen voi liittyä yksilöllisten tekijöiden lisäksi pitkäaikaistyöttömyyden tuomaan leimaan. Hyvinvointiin liittyy pitkäaikaistyöttömyyden mukanaan tuoma köyhyys. Pitkäaikaistyöttömyys liitetään myös työttömyyden ja heikkenevän terveydentilan kehämäisyyteen. Työttömien palveluverkosto on monimutkainen ja sisältää toimijoita eri hallinnonaloilta. Monimuotoisuus tekee pitkäaikaistyöttömyyteen kohdistuvien palveluiden tavoitteiden määrittelemisestä haastavaa. Työn vastaanottamiseen liittyvä byrokratia ei tee työn vastaanottamisesta houkuttelevaa, vaikka järjestelmää pyritään kehittämään. Palvelujen tulisi olla työttömän hyvinvointia lisäävää. Suomalaisen työn eetos ja muutos viittaa yhteiskunnassa ja työelämässä tapahtuviin rakennemuutoksiin. Muutosten myötä heikossa työmarkkina-asemassa olevien on vaikeampaa löytää paikkaansa työelämässä. Keskustelu pitkäaikaistyöttömyydestä sijoittuu pääsääntöisesti valtion ja kunnan tasolle ja yhteiskunnan tukipalveluihin. 1990-luvun laman jälkeen työllisyys- ja sosiaalipolitiikkaa kehitettiin yksilön vastuuta korostavaksi aktivointipolitiikaksi. (Hietala 2014.)

Pitkäaikaistyöttömyys vaikuttaa kunnissa monilla eri tavoilla. Työttömien määrä kasvaa ja pitkittyvän työttömyyden inhimilliset ja taloudelliset seuraukset vaikuttavat paikallistasolla. Kunnat menettävät verotuloja ja työttömät käyttävät kunnallisia terveystalouksia, koska heillä ei ole työterveyshuoltoa. Myös sosiaalipalveluiden kysyntä kasvaa, sillä pitkittynyt työttömyys lisää toimeentulotuen tarvetta. Kunnat panostavat paljon työllisyyden edistämiseen ja ne tarjoavat lakisääteisten veloitetyöpaikkojen ja kuntouttavan työtoiminnan lisäksi työkokeilupaikkoja ja palkkatuettua työtä. Osa kunnista osallistuu työllisyyttä tukevaan hanketoimintaan joko toteuttamalla niitä itse tai rahoittamalla muiden toteuttamia hankkeita. Kuntien panostuksesta huolimatta vaikuttaa siltä, että kustannusten painopiste uhkaa siirtyä aktiivisesta työllistymisen edistämisestä työttömien toimeentulon turvaamiseen. (Kuntaliiton työllisyysryhmä 2014.)

Suurin ja selkein yksittäinen menoerä kunnille on niiden osarahoittama työmarkkinatuki. Kela lähettää joka kuukausi kunnalle laskun, jonka liitteessä on eritelty maksetut työmarkkinatuet henkilöittäin. 1.1.2015 alkaen kunnat maksavat 50 % niiden henkilöiden työmarkkinatuesta, jotka ovat saaneet sitä 300-999 päivää ja 70 % niiden henkilöiden työmarkkinatuesta, jotka

ovat saaneet sitä vähintään 1 000 päivää (Kela 2014). Käytännössä puhutaan Kelan ”sakkolista”, josta asiakkaat poimitaan yhteydenottoa varten. Jos työtön on kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa tai työvoimakoulutuksessa, niin silloin työmarkkinatuen osuutta ei laskuteta kunnilta. Työtön ei myöskään silloin näy kunnan työttömyysprosentissa, vaikka hän on edelleen työtön työnhakija.

Pitkäaikaistyöttömien hajanaista palvelujärjestelmää on keskitetty työllistämistä edistävällä monialaisella yhteispalvelulla (TYP). Sillä tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa TE-toimisto, Kela ja kunta yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. TE-toimisto, Kela ja kunta ohjaavat TYPiin henkilön, joka on saanut työmarkkinatukea vähintään 300 päivää työttömyyden perusteella ja joka on täyttänyt 25 vuotta ja joka on ollut työtön yhtäjaksoisesti 12 kk tai joka on alle 25-vuotias ja on ollut työtön yhtäjaksoisesti 6 kk. Aluksi on kolmen kuukauden kartoitusjakso, jonka aikana yhdessä arvioidaan työttömän palvelutarve ja laaditaan työllistymissuunnitelma. Tämä suunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. Työtön on velvollinen osallistumaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen sekä toimimaan suunnitelman mukaan. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu päättyy, kun TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteisen arvion mukaan työttömällä ei ole enää sen tarvetta. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2014.)

Kunnan on vuoden 2016 alusta kuuluttava johonkin TYP-alueeseen (Kunnat.net 2015). Siuntio on allekirjoittanut sopimuksen Länsi-Uudenmaan TYP-alueeseen kuulumisesta joulukuussa 2015. Yhteistyömuodot ovat vielä työstövaiheessa ja uusi TYP-johtaja kiertää kunnissa keskustelemassa asiasta.

3.2 Kuntouttava sosiaalityö

Suomessa on 1990-luvun laman jälkeen alkanut vaikuttaa aktiivinen sosiaalipolitiikka. Sen myötä on alettu korostaa työttömien aktivoimista. Tämä tarkoittaa työttömien henkilöiden tukemista ja kuntouttamista takaisin työelämään. Tavoitteena on joko nopea työllistyminen tai laajemmin elämänhallinnan ja hyvinvointiresurssien lisääminen, jotka edistävät työllistymismahdollisuuksia. Asiakkaita motivoidaan kannustimien ja sanktioiden kautta. Samaan aikaan kuntoutuksen käsitys on laajentunut ja nämä kaksi tekijää yhdessä ovat saaneet kunnallisen sosiaalityön suuntautumaan kuntouttavan sosiaalityön toimintatapoihin ja menetelmiin. (Liukko 2006, 7, 14.)

Kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) peruseriaatteita ovat: voimaantuminen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja

vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallinnan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänvalintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttava näkökulma on sosiaalityön työorientaatio, jota voidaan soveltaa laajasti sosiaalityössä. Kuntouttavan sosiaalityön orientaatiota tarvitaan ennen muuta kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielen-terveys-, kuntoutus-, vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosiaalityössä. (SOSNET 2015.)

Kuntouttava sosiaalityö on ihmisten elämänhallinnan kokonaisvaltaista tukemista. Elämänhallinnan käsitteestä kerron enemmän myöhemmin tässä luvussa. Kuntouttavassa sosiaalityössä huomioidaan työttömyyden seuraukset, huono-osaisuus ja sosiaalinen syrjäytyminen ja etsitään yksilöllisiä ratkaisuja asiakkaalle. Kuntouttavan sosiaalityön osaamista ovat arjen hallinnan tukeminen, neuvonta ja ohjaus, verkostotyö sekä toimintakyvyn ja työelämään liittyvien valmiuksien herätteleminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytäntöjä ja työmenetelmiä ovat esimerkiksi psykososiaalinen työ, palveluohjaus, empowerment -tyyppiset työotteet, verkostotyö, tilannearviot sekä palvelu- ja aktivointisuunnitelmat. (THL 2015a.)

Kuntouttavaa sosiaalityötä toteutetaan sosiaalisen kuntoutuksen keinoin. Uusi sosiaalihuoltolaki, joka on astunut voimaan 1.4.2015, määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen seuraavasti: ”Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu: 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen; 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen; 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan; 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin; 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet. Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaalisessa kuntoutuksessa on huomioitava esimerkiksi pitkään jatkuneen työttömyyden seuraukset, hahmotus- ja oppimishäiriöt, vammaisuudesta sekä mielenterveys- ja käyttäytymishäiriöistä johtuvat sosiaalisen kuntoutuksen tarpeet sekä väkivaltakokemukset. Sosiaalinen kuntoutus on osa monialaista kuntoutusjärjestelmää ja sitä on toteutettava tiiviissä yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntou-

tuksen kanssa. Sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuteen yhdistetään tarvittaessa päihde- ja/tai mielenterveyshoito sekä muut tarvittavat palvelut ja tukitoimet. (STM 2015.)

Oppimishäiriöitä jää vieläkin tunnistamatta, vaikka kouluissa ja terveydenhuollossa tehdään paljon hyvää työtä niiden tunnistamiseksi. Satu Vasantolan kirjoittamassa Helsingin Sanomien artikkelissa on haastateltu kuntoutuslääkäri Raija Kerätärtä, joka on julkaissut väitöskirjansa tammikuussa 2016. Hän on tutkinut pitkäaikaistyöttömien terveyttä. Suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä on niin heikko terveys, että käytännössä heistä jopa kolmannes voi olla työkyvyttömiä. Kerätär oli yllättynyt siitä kuinka paljon nuorilla oli vaikeitakin oppimishäiriöitä, joihin ei oltu havahduttu peruskoulussa. Hän peräänkuuluttaa tiiviimpää yhteistyötä terveydenhoidon ja työpajojen välillä. Kerättären mukaan työkykyä pitäisi tutkia ja arvioida laajemmin kuin vain lääkärin vastaanotolla tekemää diagnoosia ja fyysisiä löydöksiä. Lisäksi tietoa pitäisi kerätä ihmisen muusta elämästä. Hänen tutkimuksessaan testattiin uudenlaista työskentelytapaa, jossa työpajalta pyydettiin arvioita henkilön pärjäämisestä. Mukana olivat myös sosiaalityöntekijä ja kuntoutusohjaaja, jotka pystyivät antamaan paljon tietoa henkilön toimintakyvystä ja sosiaalisesta verkostosta. Sen ansiosta löydettiin aiemmin piiloon jääneitä ongelmia. (Vasantola 2016.) Käytännön työssä olen huomannut, että tällainen moniammatillinen työ olisi hyvin tärkeää asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämiseksi. On todella hyvä asia, että tästä on tehty tutkimusta ja tuloksia tulisi hyödyntää valtakunnallisesti.

Jaana Markkasen (2009, 11) mukaan elämänhallintaa pidetään abstraktisena ja monitahoisena käsitteenä. Hän kertoo Raitasalon (1995, 5, 56) liittävän hyvinvoinnin käsitteen läheisesti elämänhallintaan, joka jakautuu sisäiseen ja ulkoiseen elämänhallintaan. Hyvinvointi muodostuu ihmisen elintasosta, elinoloista, elämänlaadusta ja omasta käyttäytymisestä suhteessa ympäristöön. Se näkyy sopeutumiskäyttäytymisenä, joka syntyy tarpeiden tyydyttymättömyydestä ja tavoitteiden saavuttamattomuudesta sekä turvattomuuden että uhkan kokemuksista. Ulkoinen elämänhallinta on havainnoitavissa olevaa käyttäytymistä, joka liittyy ympäristön mahdollisuuksiin tukea ihmisten omaa kykyä käsitellä koettuja paineita ja ristiriitoja. Sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan tapahtumasarjaa, joka pyrkii käsittelemään tapahtuneiden vaurioiden ja menetysten sekä uhkien ja vaarojen aiheuttamaa ahdistuneisuutta sekä myös haasteellisina koettuja tilanteita tunteiden, havaintotoimintojen ja mielikuvien avulla.

Sosiaalinen toimintakyky on yksi osa toimintakykyä ja liittyy hyvinvointiin. Sosiaalinen toimintakyky sisältää kaksi ulottuvuutta: ihminen vuorovaikutussuhteissaan sekä ihminen aktiivisena toimijana, osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Se ilmenee esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, rooleista suoriutumisena, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä yhteistyön ja osallisuuden kokemuksina. Sosiaalinen toimintakyky voi olla potentiaalista tai aktuaalista. Potentiaalinen sosiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön sekä erilaisten yksilötekijöiden (esim. sosiaaliset taidot, temperamentti, motiivit, tavoitteet, arvostukset) ja sosiaali-

sen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisessä dynaamisessa vuorovaikutuksessa niiden tarjoamien mahdollisuuksien ja rajoitteiden puitteissa. Aktuaalinen sosiaalinen toimintakyky ilmenee toimijuutena mm. vuorovaikutuksessa sosiaalisessa verkostossa, rooleista suoriutumisena, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä yhteisyyden ja osallisuuden kokemuksina. (THL 2015b, 2015c.)

Uusi sosiaalihuoltolaki vahvistaa sosiaalihuoltolain asemaa keskeisenä yleislakina ja korostaa hyvinvoinnin edistämistä. Painopisteen tulee siirtyä korjaavista toimenpiteistä ennaltaehkäisyyn ja varhaiseen tukeen. Laki myös edistää sosiaalihuollon yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta maassamme. Se vahvistaa asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan edun huomioimista ja sosiaalityön kokonaisvaltaisuutta. Tarkoituksena on, että asiakas saa tukea omissa arkiympyröissään ja että tuen sekä palveluiden kokonaisselvittäminen tapahtuu asiakkuuden alussa. Asiakassuunnitelma tehdään yksilöllisten palvelutarpeiden pohjalta. Laki korostaa myös asiakkaan oikeutta laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Tavoitteena on oikea-aikainen tuki ja apu monialaisen yhteistyön avulla. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä ja erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat huomioidaan aiempaa paremmin. Uusi sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään kuntouttavaa työtoimintaa kaikille työikäisille asiakkaille. Myös sosiaalinen kuntoutus on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. (Tuusa 2015.)

Sosiaalisen kuntoutuksen työmuodot ovat olleet vaikeasti hahmotettava kenttä. Niiden vakiinnuttamisen ja edistämisen tueksi Suomessa on aloitettu SOSKU -hanke, joka on sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke. Se on alkanut huhtikuun alussa 2015 ja kestää vuoden 2018 maaliskuun loppuun saakka. Hankkeessa kehitetään sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja, joita tuetaan tutkimuksella ja koulutuksella. Hankkeen kehittämistyö tukee uuden sosiaalihuoltolain toimeenpanoa. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja kehitetään pilotoimalla. Myös kokemusasiantuntijat ovat mukana kehittämisessä. Sosiaalisen kuntoutuksen osaamista parannetaan luomalla valtakunnallinen koulutuspaketti ja oppimisverkosto. Lisäksi sosiaalisesta kuntoutuksesta tuotetaan tutkimustietoa. SOSKU-hanke on Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke ja sen yhteistyötahot ovat Diakonia-ammattikorkeakoulu, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Jyväskylän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kuntoutussäätiö, Laukaan kunta, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Mikkelin kaupunki, Rovaniemen kaupunki, Seinäjoen kaupunki, Terveystien ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja Vantaan kaupunki. (THL 2015d.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan työttömille henkilöille suunnattua, työllistymisedellytyksiä parantavaa, aktivoivaa ja kuntouttavaa toimintaa. Kuntouttavassa työtoiminnassa on kyse sosiaalipalvelusta, eikä se ole työsuhte. Toiminnan sisältö sovitaan kunkin henkilön kanssa yksilöllisesti (Liukko 2006, 8). Kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan kuntien pitää järjestää työtoimintaa, jossa huomioidaan asiakkaan tilanne, kunto ja kyvyt.

Kunta voi tuottaa palvelun itse joko kuntouttavan työtoiminnan yksikössä tai muualla omissa yksiköissään. Kuntouttavan työtoiminnan voi järjestää myös ostopalveluna yhdistykseltä, säätiöltä tai uskonnolliselta yhdyskunnalta. Kuntouttavan työtoiminnan jakso kestää 3-24 kk. Asiakas osallistuu siihen enintään neljänä päivänä viikossa 4-8 tuntia päivässä. Työtoiminnassa ollessaan henkilö on edelleen työtön työnhakija ja saa työttömyyskorvauksen lisäksi ylläpitokorvauksen toimintapäiviltä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189). Työpajayhdistys ry:n järjestämän sosiaalisen kuntoutuksen koulutuksen tauolla keskustelin Kuntoutussäätiössä työskentelevän Matti Tuusan kanssa siitä miten käytännössä sosiaalista kuntoutusta toteutetaan kuntouttavassa työtoiminnassa. Näin henkilö saa ylläpitokorvauksen, joka motivoi häntä tulemaan paikalle. Se on ainoa rahallinen motivointikeino saada mahdollisesti haluton asiakas osallistumaan sosiaaliseen kuntoutukseen (Tuusa 2015).

3.3 Sosiaaliohjaus

”Sosiaalialan työ on sosiaalialan ammattihenkilöstön toimintaa, jolla pyritään myönteiseen muutokseen asiakkaan elämäntilanteessa, vahvistetaan ihmisten omia toimintaedellytyksiä sekä ratkaistaan ja torjutaan sosiaalisia ongelmia heidän elinympäristössään. Sosiaalialan ammattihenkilöstön työ jakautuu sosiaalityöhön, sosiaaliohjaukseen sekä hoiva- ja huolenpito-tehtäviin. Nämä tuottavat toisiaan täydentävää osaamista sosiaalialan käytäntöihin” (Talentia 2015a).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. määrittelee sosiaaliohjauksen seuraavasti: ”Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan sosionomi AMK- tai YAMK -tutkinnon suorittaneen ammattihenkilön toimintaa, jossa ominaista on tunnistaa asiakkaan elämäntilanne sekä hänen voimavarojensa ja toimintakykynsä eri osa-alueet. Sosiaaliohjauksen ammattihenkilö tuntee palvelujärjestelmää ja sosiaalivakuutusjärjestelmää. Toiminta perustuu tutkimukselliseen kehittämiseen. Työ on tavoitteellista vuorovaikutusta yksilöiden, perheiden, ryhmien ja yhteisöjen osallisuuden, arjen sujuvuuden ja toimintakyvyn tukemiseksi. Keskeistä työssä on vaativa palveluohjaus ja sosiaalipedagoginen työ. Sosiaaliohjaaja koordinoi, järjestää, ohjaa, tukee ja arvioi toimintaa tavoitteellisen asiakasprosessin mukaisesti. Sosiaaliohjaus on lähellä asiakasta tapahtuvaa työtä, jonka intensiteetti määrittyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Työssä arvioidaan palvelutarvetta ja palveluiden vaikuttavuutta yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjauksessa keskeistä on asiakkaan motivointi, mikä tukee tavoitteellisen asiakasprosessin toteutumista. Sosiaaliohjaajalla on sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain 272/2005 6§ mukainen kelpoisuus” (Talentia 2015b).

Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto on määritellyt sosionomin kompetenssit viimeksi vuonna 2010. Nämä kompetenssit ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaami-

nen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen ja johtamisosaaminen (Innokylä 2010a). Sosiaaliohjaaja tarvitsee näitä kaikkia kompetensseja toimiessaan työllisyysohjaajana. Kaikki osa-alueet ovat tärkeitä, mutta erityisesti on hallittava palvelujärjestelmä, jotta tietää mistä asiakas voisi saada apua ja mikä voisi hyödyttää hänen tilanteessaan.

Asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajalle sosiaalityöntekijän kautta, jolla on vastuu asiakasprosessista ja sen seurannasta. Sosiaaliohjauksen alkaessa tehdään palvelusuunnitelma asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kanssa. Yhteisellä tapaamisella kartoitetaan sosiaaliohjauksen tarve, tavoitteet, ohjauksen tehtävät, kesto, seuranta jne. Sosiaaliohjauksen kesto voi olla yhdestä tapaamisesta useampaan tapaamiseen, mutta tarkoituksena lyhytkestoinen/määräaikainen ja tiivis tuki. Tapaamisten ajantasainen kirjaaminen tietojärjestelmään on tärkeää. Sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan tukena suunnitelman toteuttamisessa ja tavoitteen saavuttamisessa. Sosiaaliohjauksen prosessi kulkee sosiaalityön rinnalla. Sosiaaliohjaaja ei tee viranomaispäätöksiä, vaan keskittyy asiakkaan arjen ja elämänhallinnan tukemiseen. (Innokylä 2015b.) Käytännössä Siuntion kunnassa suurin osa asiakkaista ohjautuu työllisyysohjaajalle Kelan ”sakkolistan” lisäksi joko sosiaalityöntekijältä tai toimeentulotuen etuuskäsittelijältä. Sosiaalityöntekijät eivät mitenkään ehtisi tavata kaikkia pitkäaikaistyöttömiä. Sosiaaliohjaaja, joka toimii viranhaltijana, voi tehdä kuntouttavan työtoiminnan päätöksiä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 3.2.2001/189).

Sosiaaliohjaaja osallistuu palvelusuunnitelmanneuvotteluun ja toteuttaa suunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaaja ohjaa ja neuvoo sekä antaa käytännön tukea palvelujärjestelmään liittyvissä asioissa. Sosiaaliohjaaja ohjaa asiakasta arjen asioissa esim. asunnon hankinnassa, pankissa asioinnissa, talouden hoidossa sekä päihteettömyyden tukemisessa. Sosiaaliohjaaja ohjaa ja motivoi koulutus-, harjoittelu- ja työpaikkojen hakemisessa sekä asiakkaan olemassa olevien palveluiden käyttämisessä. Sosiaaliohjaajalla on jalkautuva työote. Asiakastapaamisia on myös toimistolla ja neuvontaa ja ohjausta annetaan myös puhelimesta. Asiakkaaseen pidetään tiivistä yhteydenpitoa ja ollaan helposti tavoitettavissa. Yhteistyötä tehdään myös asiakkaan verkostojen kanssa. Ohjausprosessin päättäminen sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kanssa. (Innokylä 2015.) Jalkautuva työote on mielestäni tärkeä. Olen käynyt asiakkaan kanssa Kelassa asioimassa ja lääkärissä. Helppo saavutettavuus on myös hyvää palvelua asiakkaalle. Minulla ei ole erillistä puhelinaikaa, vaan asiakkaat voivat soittaa heille sopivana aikana. Jos en pysty vastaamaan puhelimeen, niin soitan heille takaisin myöhemmin.

Edellisistä kahdesta kappaleesta tiivistäen sosiaaliohjauksen prosessi jakautuu kolmeen osaan: alkukartoitus, työskentely ja asiakassuhteen päättäminen. Nämä ovat prosessin ydin, jonka ympärille muut toiminnot ja yhteistyökumppanit keskittyvät. En ole eritellyt niitä asiakasoh-

jausmallissa, koska siitä olisi tullut liian monimutkainen. Asiakkaan tilanteet vaihtelevat ja prosessissa kuljetaan usein myös taaksepäin.

Sosiaalihuoltolain mukaan (1301/2014) sosiaaliohjauksen tavoitteena on edistää yksilöiden ja perheiden hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla tuen tarpeessa olevien elämänhallintaa ja toimintakykyä. Pirjo Helmisen (2015, 25) mukaan ohjaus nähdään eriarvoistumisen vastavoimana ja sosiaaliohjauksen ammattilainen tarvitsee myös muita tieteitä, jotka tuottavat tärkeää tietoa ihmisten arjesta ja yhteisöissä elämisestä. Hänen mukaansa (2015, 26) sosiaaliohjauksessa on tärkeää se mistä käsin ohjausta tehdään. Sosiaaliohjaus on yläkäsite, jonka alla ovat palveluohjaus, kuntoutusohjaus ja asumisen ohjaus.

Helminen esittelee (2015, 27) Malcolm Paynen sosiaalityön teorioista erityisesti kaksi, jotka edustavat käsitystä siitä, kuinka asiakastyössä olisi ansiokasta toimia. Toinen on vuorovaikutusta ja voimaantumista korostava refleksiivis-terapeuttinen näkökulma, joka lähtee asiakkaan vahvuuksista ja jossa työntekijä auttaa asiakkaita ottamaan oman elämänsä hallintaan motivoinnin ja ohjauksen keinoin. Toinen on sosiaalityötä yhteiskunnallisena toimintana korostava sosialistis-kollektiivinen näkökulma, joka kyseenalaistaa yhteiskunnan rakenteita ja tukee ihmisten vallan hallinnan tunnetta. Helmisen mukaan (2015, 39) mukaan yhteisöllisen työn vahvistuminen on nähtävissä. Pitkään jatkunut yksilöä korostava työ ei enää riitä, vaan ihmiset löytävät voimavaransa ryhmien ja yhteisöjen kautta. Tämän koen toteutuvan erityisesti kuntouttavassa työtoiminnassa, jossa ryhmä voi olla asiakkaalle hyvin tärkeä voimaantumisen lähde.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukset tuovat toimijoita lähemmäksi toisiaan ja velvoittavat kiinteään asiakaslähtöiseen yhteistyöhön (Helminen 2015, 39). Tämän olen kokenut työssäni työllisyysohjaajana. Yhteistyö terveyskeskuksen kanssa on tärkeää asiakkaan etujen ajamiseksi, jotta esim. Kelalle saadaan lääkäriltä oikeanlainen B-lausunto, jossa termien pitää olla kohdallaan. Jos asiakkaalle haetaan ammatillista kuntoutusselvitystä, niin B-lausunnossa ei voi lukea työkykyarviointi. Se tarkoittaa terveydenhuollossa eikä Kelan toimesta tehtävää arviointia yksilön työkyvystä. Koen, että työllisyysohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta moniammatillisessa verkostossa ja huolehtia siitä, että asiakkaan asia etenee.

Sosiaaliohjaus on ohjaus- ja neuvontatyötä (counselling). Jussi Onnismaa (2007, 7, 9, 26) viittaa sanalla ”ohjaus” ohjausvuorovaikutukseen ja ohjausprosessiin. Nykyään ohjaus mielletään ohjaajan ja ohjattavan väliseksi yhteistyöksi, jossa tarkastellaan ja arvioidaan elämänsuunnitelman riskikysymyksiä ja eettisiä kysymyksiä. Enää ei ole niin, että ohjattava on ”ongelma” ja ohjaaja ”ratkaisu”. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Parhaimmillaan se on neuvottelua, joka edistää keskustelun keinoin ohjattavan kykyä parantaa elämäänsä haalamallaan tavalla. Tavoitteena on auttaa ohjattavaa elämään aiempaa tasapainoisemmin

ympäristönsä kanssa ja käyttämään omia mahdollisuuksiaan tavoitteellisesti hyväkseen. Neuvonnassa asiakas odottaa saavansa neuvoja asiantuntijalta, hän kysyy neuvoja ja saa niitä. Asiakas päättää itse siitä, mitä neuvoja hän noudattaa. Ohjauksessa tulisi olla riittävästi aikaa ja tilaa kuunnella mahdollisuuksia. Kiirettä ei pidä näyttää asiakkaalle, vaan kohdata hänet läsnäolevasti. Kiire viestittää asiakkaalle, että hän ja hänen asiansa eivät ole tärkeitä. Koen, että asiakas tulee kohdata empaattisesti ja antaa aikaa kuuntelemiselle sekä luottamussuhteen syntymiselle. Kohtaamisen tulee olla arvostavaa.

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys on hyvä lähestymistapa asiakkaan kanssa työskentelemiseen. Mäkisen, Kauppinen, Rahikan ja Saarnion (2011, 118 - 120) mukaan se ei ole vain työote, vaan tapa olla vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Työskentely ei ole ongelmakeskeistä, vaan korostetaan ihmisen voimavaroja. Niitä on haasteellista löytää vaikeassa elämäntilanteessa, joten niitä tulee aktiivisesti etsiä asiakastyössä. Aina on jotakin, jota asiakas osaa, voi ja jaksaa tehdä. Ongelmia ei kielletä, mutta painopiste työskentelyssä on tulevaisuudessa ja voimavarojen suuntaamisessa niin, että ihminen pystyy itse ratkaisemaan omia ongelmiaan. Pyritään myönteiseen ja kuitenkin realistiseen käsitykseen siitä miltä hänen tilanteensa voisi näyttää myöhemmin. Asetetaan selkeät ja konkreettiset tavoitteet, katsotaan tulevaisuuteen ja rakennetaan edistyksen varaan. Asiakasta kehdutaan pienestäkin edistymisestä. Empaattinen kuuntelu on tärkeää. Mielestäni ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys on todella tärkeää pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa ja heidän kanssaan työskentelyssä. Useat heitä ovat kokeneet paljon pettymyksiä työnhaussa ja voivat olla uupuneita työttömyyden pitkittyessä.

4 Kehittämishankkeen metodologiset asetelmat

Tämän kehittämishankkeen tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen. Se soveltuu parhaiten tilanteisiin, jossa halutaan ilmiöstä hyvä kuvaus sekä pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Laadulliseen tutkimukseen ei ole tarkkaa menetelmällistä viitekehystä ja ohjeistusta. Siinä aineiston analyysi on syklinen prosessi, jossa voidaan palata joustavasti prosessin aikaisempiin vaiheisiin (Kananen 2012, 29 - 30). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Sitä, mikä on tärkeää, ei määrää tutkija. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä eli tutkimusta toteutetaan joustavasti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161 - 164).

Opinnäytetyöni on hankkeistettu opinnäytetyö. Sen kohdalla täyttyy seuraava Opetus- ja kulttuuriministeriön kriteeri: opinnäytetyöyhteisön tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa toiminnassaan (OKM 2014). Työllisyysohjaajan toimi on aluksi hankeperusteinen ja jatkuu virkana 1.3.2016 alkaen. Hankkeella on näin ollen ajallinen jat-

kumo, sen tavoitteeksi on määritelty työllisyysohjaajan sanallisen toimenkuvan syntyminen sekä asiakasohjauksen malli. Toikon ja Rantasen (2009, 15) mukaan hankkeella on ajallinen jatkumo, määritellyt tavoitteet sekä arviointiasetelma on varmistettu. Kyse on työprosessin mallinnuksesta, joka on toimintatavan kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 14). Heidän mukaansa (2009, 16) kehittäminen tähtää muutokseen, jolla tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai -rakenteet.

Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhde voidaan hahmottaa siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimus tuottaa uusia asioita ja uutta tietoa, joita sovelletaan käytäntöön. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta yhdistää konkreettisen kehittämistoiminnan ja tutkimuksellisen lähestymistavan ja se voidaan ymmärtää väljänä yleiskäsitteenä. Käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa aidossa toimintaympäristössä. Tutkimuksellisten asetelmien ja tiedontuotannon kehittämistoiminnan tulokset ja johtopäätökset pyritään nostamaan yleisemmälle tasolle, jolloin niitä voidaan helpommin arvioida myös yleisen merkityksen kannalta. Sosiaalityö on ihmistyötä, joka on vahvasti tilanne- ja tapauskohtaista ja siinä tarvitaan käytännöstä nousevaa tietoa. Asiantuntijatehtäviä on vaikea ohjata vain teoreettisten lähestymistapojen tai teoriasta johdettujen tutkimustulosten perusteella. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta, mutta samalla siinä pyritään perusteltuun tiedon tuottamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 21 - 23.)

Työ on prosessorientoitunutta kehittämistä, jossa korostuu reflektiivisyys. Uutta tietoa syntyy koko ajan ja se ohjaa toimintaa. Prosessimaisuus merkitsee luopumista tavoitteiden tarkasta määrittelemisestä, suunnitteluorientoituneesta ja projektimaisesta kehittämisestä. Kehittäjä käynnistää, toteuttaa ja ylläpitää kehittämisprosesseja. Tähän tarvitaan tietoa ja taitoa havaita, ymmärtää ja käsitellä prosessimaista tilannedynamiikkaa. Tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja, kuten kykyä kuunnella ja yhdessä pohtia. (Toikko & Rantanen 2009, 50 - 51.)

Kehittämistoiminta on ennen kaikkea sosiaalinen prosessi ja se edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta (Toikko & Rantanen 2009, 89). Uuden toimen kehittäminen vaatii työyhteisöltä dialogisuutta, jolla tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen ja taitoa edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan. Tärkeä elementti siinä on vastavuoroisuus, jossa jokainen osapuolista pääsee luomaan tilannetta ja vaikuttamaan siihen. Dialogisuutta tulee ajatella sekä suhteena että kommunikaationa. Se vaatii luotamuksellista suhdetta osapuolien välillä ja tarkoittaa uuden alueen löytymistä osapuolien välille (Mönkkönen 2007, 86 - 89).

4.1 Tutkivan kehittämisen prosessi

Toikon ja Rantasen (2009, 64 - 72) mukaan kehittämisprosessi voi toteutua neljän eri mallin mukaisesti. Näitä ovat lineaarinen malli, spiraalimalli, tasomalli ja spagettimainen prosessi. Kehittämisprosessin tehtävät ovat perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja levittäminen. Ne ovat kaikkien mallien sisällä, mutta tehtäväkokonaisuuksien välinen suhde on erilainen eri malleissa. Linearisessa mallissa vaiheet etenevät toinen toisensa jälkeen ja se on tyypillistä projektille. Ensin määritellään tavoitteet, suunnitellaan, toteutetaan ja lopuksi päätetään projekti ja arvioidaan se. Spiraalimallissa toiminta voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä, jossa on monta peräkkäin toteutettuja kehää eli suunnittelu-toiminta-havainnointi-reflektointi-kehän jälkeen tulee toistuvasti samanlaisia kehiä, jotka muodostavat spiraalin. Tasomallissa prosessi hahmotetaan ajassa horisontaalisesti etenevänä prosessina sekä vertikaalisesti tasolta toiselle etenevänä.

Tämän kehittämistutkimuksen prosessi on spagettimainen, mikä perustuu ajatukselle avoimesti ja vapaasti muotoutuvasta dynaamisesta prosessista. Ajattelu, toiminta, logiikka ja emotiot, julkilausuttu tieto ja hiljainen tieto, järjestys sekä kaaos kietoutuvat toisiinsa. Spagettimainen prosessi etenee aina reagoiden tilannekohtaisesti ja osin myös katkeilevasti. Syntyvä prosessi muistuttaisi lähinnä spagettikasaa, joka kiemurtelee eri vaiheiden välillä epäloogisenkin näköisesti (Toikko & Rantanen 2009, 71 - 72). Kehittämistutkimuksessa on kaksi prosessia: kehittämistyö ja tutkimus. Perinteisessä tutkimuksessa tutkija on ulkopuolinen havainnoija, joka ei itse ole mukana ilmiössä. Kehittämistutkimuksessa tutkijan rooli on toinen ja tutkijan osallistumisen aste on haaste. Tässä prosessissa osallistun itse ilmiön toimintaan ja tutkija on yksi osa toimivaa työyhteisöä, joten voidaan puhua osallistuvasta havainnoinnista. Kehittämistutkimuksessa tarvittavat taidot ovat osallistuminen, prosessien hallinta ja tutkimuksen hallinta. Kun kehittämisen kohteena ovat prosessit, ovat ne huomattavasti haastavampia kuin yksittäiset kehittämiskohteet. Ulkopuolinen tutkija ei ”sokaistuisi” niin helposti urautuneesta ajattelusta, mutta toisaalta hänen olisi paljon vaikeampi päästä sisään prosesseihin (Kananen 2012, 49 - 51). Erja Saurama ja Ilse Julkunen (2009, 308) toteavat, että kun tutkimuksen tekijä on osa tutkimaansa kohdetta, on hänen pystyttävä tekemään tietoinen ero aineiston keruun ja sen analysoinnin välillä. Aineistoa kerätessä tutkija samaistuu keskusteluissa, havainnoinnissa ja haastatteluissa työryhmäänsä ja asiakkaisiin. Sitä vastoin aineistoa analysoidessaan tutkijan on käytettävä koeteltuja tutkimusmenetelmiä ja reflektoitava omaa rooliaan kentällä. Tutkija vastaa tutkimusprosessin analyysistä ja muut toimijat ovat tiedon kantajia ja tulkitsijoita.

Hanna Vilkan (2005, 168) mukaan tutkimusaineiston keräämisen ajankohta vaikuttaa aina myös saatuihin tutkimustuloksiin ja laadullisessa tutkimusmenetelmässä vaikuttavat myös aika, paikka ja tilanne. Koen, että omaan kehitystutkimukseeni vaikuttavat erityisesti kunnan

pieni koko ja uuden sosiaalihuoltolain mukanaan tuomat vaatimukset sekä vuoden 2016 alusta alkanut TYP-yhteistyö. Monet eri lait määrittelevät työllisyysohjaajan toimia ja paikalliset olosuhteet vaikuttavat siihen millaisia mahdollisuuksia on ohjata asiakkaita eteenpäin. Yhteiskunnallisesti ollaan siinä tilanteessa, että työttömien aktivointia pidetään hyvin tärkeänä ja on ymmärretty, että työttömistä huolehtiminen vaikuttaa kuntien talouteen monella eri tavalla ja tietenkin kuntalaisten hyvinvointi paranee. Toisaalta työllistämistä saattavat vaikeuttaa valtion määrärahojen leikkaukset tai loppuminen: palkkatukirahat loppuivat vuonna 2015 jo kesäkuun lopulla, joten palkkatuella työllistäminen ei ollut mahdollista. Näin työllisyysohjaajalla oli yksi keino vähemmän käytettävissä asiakkaan työllistymisen tukemiseksi.

4.2 Aineistonkeruun menetelmiä

Teen opinnäytetyön itseohjautuvasti toimeksiantajani, ohjaajani sekä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaali-ohjaajien avulla. Haastattelen myös eri yhteistyökumppaneita ja kirjaan heiltä saamani tiedot. Kirjaan tekemääni työtä jatkuvasti ja käytän näitä kirjauksia raportoinnissa. Lisäksi käytän hyväkseni työn kehittämisen harjoittelun aikana tekemiäni muistiinpanoja ja harjoitteluraporttia, koska osa työllisyysohjaajan tehtävistä tulee suoraan aiemmasta työllisyysohjaajan toimenkuvasta. Työtä ohjaavat lait ja asetukset, jotka löydän internetistä. TYP-asioiden hahmottamiseksi luen tutkimuksia ja muuta relevanttia materiaalia, jotka saan käsiini internetistä sekä esimieheltäni. Lisäksi haastattelen TYPin työntekijää, litteroin haastattelun ja kirjaan tulokset raporttiini.

Mitä suurempia odotuksia arviointitiedon hyödyntämiseen liittyy, sitä suurempaa huomiota tulee kiinnittää myös arvioinnin suunnitteluun. Arviointiprosessi muodostuu useista osatekijöistä, jotka kannattaa suunnitella tarkasti. Arviointiprosessin olennaisimpia vaiheita ovat arvioinnin tarpeen kartoittaminen, arviointiasetelman muotoileminen, arviointikysymysten yksilöinti, arvioinnin tiedonkeruustrategian hahmottaminen, sovellettavien tutkimusmenetelmien valinta, arvioinnin vuorovaikutuksellisten elementtien tiedostaminen, arvioinnin aikana kerättyjen havaintojen esittäminen, havaintoja koskevien johtopäätösten muotoilu ja kehittämissuosituksen tekeminen. (Virtanen 2007, 174.)

Toikon ja Rantasen (2009, 82 - 85) mukaan arviointi kohdistuu kehittämistoiminnan perustelujen, organisoimisen ja toteutuksen analysointiin ja siinä on kysymys eri toimijoiden välisestä neuvotteluprosessista. Kehittämistoiminnassa muodostuu useita aineistoja, jotka analysoidaan eli arvioidaan jo prosessin aikana. Kerätyn aineiston perusteella toimintaa ja sen lähtökohtia ja tavoitteita puntaroidaan kriittisesti. Näin kehittämistoimintaa voidaan kohdentaa ja täsmentää eli arviointi ohjaa prosessia. Arviointiasetelma voi noudattaa mallia, jossa tietoa kerätään ja arvioidaan vaiheittain, iteratiivisesti. Tällöin arviointi ja käytännön toiminta vuorottelevat prosessissa. Käytännössä työllisyysohjaajan toimenkuvan hahmottamisessa kulkee

useita prosesseja rinnakkain ja niissä edetään yksilölliseen tahtiin. Neuvotteleva arviointi edellyttää osallistujilta valmiutta oman toiminnan kriittiseen arviointiin. Oman toiminnan arvioinnissa toimija tarkastelee omaa ajatteluaan ja toimintaansa erilaisista näkökulmista. Tämä tarkoittaa reflektiivistä ja kriittistä puntarointia sekä vaihtoehtoja omille uskomuksille ja olettamuksille. Arvioinnin reflektiivisestä käsittelystä muodostuu keskeinen luotettavuuden osatekijä. Tehdyt valinnat pitää perustella sekä kuvata tarkasti prosessit ja oma toiminta sekä sosiaalitoimen työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut. Toikon ja Rantasen (2009, 80 - 81) mukaan esimerkiksi työntekijöiden päiväkirjat ovat sellaista dokumentaatiota, josta saadaan näkökulma kehittämistoiminnan sisäiseen todellisuuteen. Päiväkirjoihin on kirjattu tutkijan henkilökohtaista reflektiota ja niistä löytyy usein tietoa kehittämistyön ristiriidoista ja erilaisista käänteistä. Henkilökohtaiset päiväkirjat ovat kehittämistoiminnan epävirallista dokumentaatiota. Pidän tutkimuspäiväkirjaa tekemästäni työstä ja käytän hyväkseni työn kehittämisen harjoittelun päiväkirjaani sekä muistiinpanoja.

4.3 Tiedonkeruu

Kehittämistehtävän arviointi perustuu edellisessä kappaleessa kuvaamaani sekä kollegoiltani ja esimieheltäni kysyttävään palautteeseen. Heiltä pyydän palautetta teemahaastattelun avulla, jonka toteutan ryhmähaastatteluna. Arviointihaastatteluun osallistuvat sosiaalipalvelupäällikkö, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, koska samalla saadaan tietoja monelta henkilöltä yhtä aikaa ja ryhmä voi auttaa myös väärinkäsitysten korjaamisessa (Hirsjärvi ym. 2013, 210 - 211). Kyse on puolistrukturoidusta haastattelusta, joka etenee niin, että kaikille haastateltaville esitetään samat tai likipitäen samat kysymykset samassa järjestyksessä (KvaliMOTV 2015). Tavoitteen toteutumista arvioidaan suhteessa lähtötilanteeseen ja teemahaastattelun logiikka muutoksen arvioinnissa lähtee siitä, että muutos on tapahtunut, mutta muutoksen vaikutuksista ja kokemuksista ei ole tarkkaa mittaristoa. Ei oikeastaan tiedetä mitä pitäisi mitata ja kaikki menee teeman ”muutos” alle (Kananen 2012, 81). Haluan pitää kysymykset mahdollisimman avoimina, jotta vastaajilla olisi mahdollisuus tuoda heille itselleen tärkeimmät ajatukset esille kysymyksen rajoittamatta pohdintaa. Käytän sanaa ”muutos” kysymyksissä ensimmäistä kysymystä lukuun ottamatta. Haluan käytännön tietoa prosessikaaviosta ja sen oikeellisuudesta, joten ensimmäinen kysymys on: Muuttaisitko jotakin asiakasohjausmallissa ja jos muuttaisit, niin mitä? Seuraavaksi haluan tietää mitä mieltä vastaajat ovat tilanteesta ennen ja jälkeen työllisyysohjaajan palkkaamisen: Mikä muuttui, kun työllisyysohjaaja palkattiin sosiaalitoimeen? Tämän jälkeen toivon heidän kertovan konkreettisesti mitä on tapahtunut: Millaisia muutoksia? Tämän jälkeen haluan heidän kertovan miten heidän mielestään muutos näkyy osastolla/asiakastyössä tai josakin muualla: Miten muutos ilmenee? Seuraavaksi haluan heidän pohtivan muutoksen merkitystä: Millä lailla muutos on merkittävä? Tässä haluan heidän mielipiteensä. Perustelen muutoksen merkittävyyden kysymisen sillä, että yhden työntekijän lisäys pienessä sosiaalitoimis-

tossa on merkittävä. Äänitän ja litteroin ryhmähaastattelun, analysoin sen ja kirjaan tulokset opinnäytetyöraporttiin. Teen myös muutoksia malliin haastattelussa ilmi tulleiden korjauskehdotusten mukaisesti. Itsearviointissa vastaan samoihin kysymyksiin.

4.4 Prosessin etenemisen kuvaus

Kuvaan opinnäytetyöhön liittyvät prosessit erillisinä selkeyden ja käytettävyyden vuoksi. Todellisuudessa prosessit ovat edenneet limittäin eri tahdissa ja välillä olleet odottamassa sitä, että ehdin taas tarttua niihin. Erillisen kuvaamisen tarkoituksena on saada tieto selkeästi näkyville, jotta tämän opinnäytetyön lukijat ja mahdolliset hyödyntäjät eivät joudu seuraamaan sekavaa prosessikuvausta.

4.4.1 Yhteistyö Kelan ja TE-toimiston kanssa

Aloittaessani työni sosiaaliohjaaja (Höckert 2015) kertoi minulle, että on tehnyt yhteistyötä Lohjan TE-toimiston virkailijan kanssa. Siuntiolaiset ovat usein juuri Lohjan TE-toimiston asiakkaita. Osa asiakkaista asioi Leppävaaran ja Raaseporin TE-toimistojen kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa varten tarvitaan aktivointisuunnitelma, jonka tekemiseen osallistuvat asiakaan lisäksi TE-toimisto ja kunnan edustaja. Sosiaaliohjaajan kanssa pohdimme, että olisi hyvä saada joku tietty henkilö hoitamaan siuntiolaisten työttömien asioita. Sosiaaliohjaaja kertoi minulle, että pitkäaikaistyöttömiä hoitaa TE-toimiston palvelulinja 3, jonka palvelupäällikölle soitin heinäkuussa ja pyysin häntä nimeämään yhteyshenkilön (Tarkkala 2015). Saimme yhteyshenkilön, jonka kanssa sovimme, että kommunikoimme pääasiassa sähköpostitse ja tekstiviestein, koska puhelimitse häntä on useinkin vaikea tavoittaa (Nyholm 2015).

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta edellyttää, että TE-toimiston, asiakkaan ja kunnan edustajan kanssa tehty aktivointisuunnitelma tulee liittää kunnan sosiaalihuollon tietojärjestelmään (28.12.2012/937). Skannaan aktivointisuunnitelmat omaan sähköiseen turvakansioon, josta liitän ne Siuntion kunnan sosiaalihuollon järjestelmä ProConsonaan.

Marraskuun lopulla 2015 TE-toimiston virkailija (Nyholm 2015) soitti ja kertoi, että yhteyshenkilöni vaihtuu. TE-toimistossa oli jaettu asiakkaita uudelleen työtaakan tasapainottamiseksi. Muutaman päivän kuluttua uusi virkailija otti yhteyttä ja sovimme hänen kanssaan työskentelytavoistamme (Brunström-Nikander 2015). Muutos on hyvä kunnan kannalta, sillä virkailija pystyy sopimaan tapaamisia joustavammin ja sovimme hänen kanssaan jo tammi-maaliskuun 2016 aktivointisuunnitelmapäivät alustavasti. Ilmoitan etukäteen virkailijalle asiakkaiden nimet ja hän kertoo minulle, jos TE-toimiston puolesta täytyy kutsua aktivointisuunnitelmaan asiakas, josta kunnassa ei ole tietoa.

Työsuhteeni alussa kesäkuussa 2015 etsin tietoa Kelan sivuilta siitä, kenen kanssa voisin tehdä yhteistyötä työttömien asioissa. Koin, että haluaisin yhteistyöhön nimetyn henkilön, jonka kanssa olisi helppo hoitaa asioita. Keskustelin asiasta sosiaaliohjaajan (Höckert 2015) kanssa ja hän kertoi, että Kelalla on viranomaispalvelua varten oma numero, johon voi soittaa ja tiedustella etuuksien perusteita, hakemismenettelyä, asian käsittelyvaihetta tai etuuden määrää ja maksamista. Löysin Kelan sivuilta tiedon Viranomaislinjasta (Kela 2014), joka palvelee yhteistyökumppaneita. Kesäkuussa keskusteluissa erityissosiaaliohjaajan (Honkaranta 2015) kanssa opin, että minulle voidaan hankkia Katso-tunnukset, joilla pääsen käyttämään asiakkaiden etuustietoja. Sosiaalitoimen etuustietopalvelulla (Kelmu) sosiaalitoimen työntekijät voivat katsella Kelan etuuksien vireilläolo-, ratkaisu- ja maksutietoja, joita tarvitaan sosiaalitoimen tehtävien hoitamista varten.

Kesäkuun lopulla keskustelin pajaohjaajien kanssa siitä, miten voisin saada Kelasta itselleni yhteyshenkilön. Toinen pajaohjaajista (Pakarinen 2015) oli kuullut Työpajayhdistys ry:n koulutuksessa Kuntoutussäätiön Matti Tuusalta, että Kelassa on nykyään työkykyneuvoja. Heidän nimensä saa vakuutuspiirin johtajalta. Länsi-Uudellamaalla työkykyneuvoja on kaksi ja he työskentelevät Nummelan Kelan toimipisteessä. Toinen työkykyneuvoja on erikoistunut kuntoutusasioihin ja toinen sairausasioihin. Lähetin kesäkuun lopussa sähköpostia heille ja pyysin tapaamista. Tapaaminen järjestyi ja mukanani olivat pajaohjaajat. Työkykyneuvojat kertoivat meille toimenkuvastaan ja sovimme, että voimme ottaa heihin suoraan yhteyttä sähköpostitse ja että he sitten soittavat meille takaisin, kun heillä on sopiva aika. Tapaaminen oli erittäin hyödyllinen ja se on helpottanut työtä paljon. Esimerkiksi olen saanut heiltä tarkempaa tietoa siitä, miksi asiakkaan kuntoutushakemus on hylätty ja mitä pitäisi tehdä, jotta kuntoutusta voisi hakea uudelleen. Näitä perusteita ei lue asiakkaan saamassa hylkäyspäätöksessä. Olen saanut myös hyviä neuvoja ja ohjausta siinä, mitä kaikkea tarvitaan asiakkaan ammatillisen kuntoutusselvityksen hakemista varten. Koen hyvän yhteistyön Kelan työkykyneuvojien kanssa erittäin tärkeäksi. En julkista työkykyneuvojien nimiä tässä yhteydessä, koska heidän nimiään ei ole Kelan sivuilla julkisesti nähtävillä.

4.4.2 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Siuntion terveystakeskuksen palvelut on ulkoistettu Coronaria Hoitopalvelut Oy:lle. Terveystakeskus toimii Siuntion aseman taajamassa. Sosiaaliohjaaja (Höckert 2015) kertoi minulle, että on neuvotellut työttömien terveystarkastusten käytännöt Coronarian kanssa. Kesäkuussa hän antoi minulle lähetepohjan ja terveystarkastuksen, jonka asiakas täyttää ennen terveystarkastukseen menoa. Sain myös suostumuslomakepohjan, jonka täyttämällä asiakas suostuu siihen, että työllisyysohjaaja ja Coronaria vaihtavat tietoja asiakkaan terveydentilasta. Lähetteeseen kirjataan, jos terveystarkastukseen on erityinen syy. Työttömien terveystarkastus etenee niin, että täytetyt lomakkeet saatuaan sairaanhoitaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja he sopivat

terveystarkastuksen ajankohdan. Ennen tätä asiakas käy verikokeissa. Jos sairaanhoitaja arvioi, että asiakkaan pitää tavata lääkäri, niin silloin sairaanhoitaja varaa ajan. Lääkäriaika voidaan varata myös suoraan ennen terveystarkastusta, jos työllisyysohjaajalla on jo tieto siitä, että asiakas tarvitsee lääkäriajan. Näin on esimerkiksi silloin, jos tarvitaan B-lausunto Kelaa varten. Sairaanhoitaja täyttää palautekaavakkeen, jos lupa tietojenvaihtoon on saatu asiakkaalta, ja lähettää sen työllisyysohjaajalle. Työttömien terveystarkastus on maksuton asiakkaalle.

Työllisyysohjaaja tekee yhteistyötä sivistystoimen alaisen nuorisotoimen etsivien nuorisotyöntekijöiden kanssa. Jos Kelan ”sakkolistalla” on alle 29-vuotiaita henkilöitä, heidät ohjataan etsiville. Tämä tapahtuu kunnan nettisivuilta tulostettavalla lomakkeella. Sovimme, että etsivät ottavat yhteyttä työllisyysohjaajaan, jos heidän asiakkaansa tarvitsee kuntouttavaa työtoimintaa tai sosiaalista kuntoutusta työpajalla (Farin 2015 & Saarenkylä 2015).

Yhteistyö työpaja Virran kanssa on tiivistä. Olemme kehittäneet yhdessä pajaohjaajan (Pakarinen 2015) kanssa toimintamallia yhteistyölle. Pajalla toteutetaan kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta joko kuntouttavan työtoiminnan sopimuksella tai pajasopimuksella. Pajasopimus ei oikeuta asiakasta toimintaraahan. Sovimme, että työllisyysohjaaja täyttää esitietolomakkeen yhdessä asiakkaan kanssa ennen toiminnan aloittamista. Työllisyysohjaaja toimittaa sen sekä aktivointisuunnitelmat ja kuntouttavan työtoiminnan päätökset pajalle. Paja toimittaa palautetta työskentelystä työllisyysohjaajalle ja koontitiedot poissaoloista. Työllisyysohjaaja hakee kuntouttavan työtoiminnan valtionavustuksen kerran kuukaudessa. Työllisyysohjaaja liittää hakemukseen myös tiedot mahdollisesti muualla kunnassa kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista.

Lohjalla toimii Novago Yrityskehitys Oy:n alaisena toimiva Go 4 Work! -rekrypalvelut (Työllisyyden ja osaamisen edistämiseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen liittyvä kehittämishanke) ohjaa ensisijaisesti nuoria, mutta myös muita työttömiä palkkatyösuhteisiin Länsi-Uudenmaan alueen yrityksiin. Hanke tarjoaa paikallisille yrityksille tukea rekrytointeihin; mm. sopivan ehdokkaan etsimiseen, työsopimukseen ja palkkatuen hakuun. Työntekijöitä avustetaan esim. ansioluettelon laadinnassa ja osaamista voidaan lisätä pienin koulutuksin, kuten hygieniapassin tai työturvallisuuskortin suorittamisella. (Novago Yrityskehitys 2015.) Tiesin projektista jo ennen kuin aloitin työt Siuntiossa, sillä olin lukenut asiasta paikallislehdestä. Näin osasin soittaa projektityöntekijälle ja sovimme hänen kanssaan tapaamiseen Siuntioon. Mukana olivat myös pajaohjaajat. Työntekijä selitti projektin toimintamallin ja sovimme, että ohjaan hänelle ja hänen kollegoilleen haastattelun sellaiset henkilöt, jotka ovat työkykyisiä (Lindholm 2015). Työnantajat etsivät projektin kautta sopivaa työvoimaa erilaisiin työsuhteisiin, koska kokonainen rekrytointiprosessi olisi liian raskas ja mahdollisesti myös ajallisesti mahdoton tehtävä.

Työllisyysohjaaja tekee yhteistyötä kunnan eri toimijoiden kanssa. Työkokeilupaikkoja ja kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää teknisessä toimessa, varhaiskasvatuksessa, opetustoimessa ja vanhuspalveluissa. Työllisyysohjaaja neuvoo sopimusasioissa ja käytännön järjestelyissä TE-toimiston kanssa.

Työllisyysohjaaja tekee yhteistyötä myös Siuntion seurakunnan kanssa. Kävin tutustumassa seurakunnan toimintaan ja keskustelimme diakonin (Venäläinen 2015) kanssa yhteistyömahdollisuuksista. Sovimme, että eräs asiakas tekee osan kuntouttavan työtoiminnan tehtävistään seurakunnan tiloissa.

Työllisyysohjaaja tekee yhteistyötä Siuntion Yrittäjät ry:n kanssa. Osallistuin yrittäjien ja kunnan yhteiseen Yrittäjäiltaan. Kerroin työllisyysohjaajan toimenkuvasta ja toiveesta löytää työkokeilupaikkoja asiakkaille. Pyynnöstäni paikalla oli myös Go 4 Work! -projektin edustaja kertomassa palveluista, joita he tarjoavat yrittäjille. Yrittäjien kanssa tehtävää yhteistyötä tulee tiivistää jatkossa.

4.4.3 Asiakasohjausmalli ja sanallinen toimenkuva

Asiakasohjauksen malli (liite 4) on kehittynyt kehittämistutkimuksen aikana. Aluksi se oli vain ajatuksen tasolla. Ensimmäisen version piirsin paperille joulukuun lopulla. Tammikuun alussa pohdimme sitä yhdessä sosiaalityöntekijän (Keskinen, S. 2016) ja sosiaaliohjaajan kanssa (Höckert, 2016). Mietimme prosessin toimijoita ja asiakkaan mahdollisia etenemisvaihtoehtoja prosessissa. Perusturvaosaston hallinnon suunnittelija (Grönfors, 2016) piirsi mallin QPR -ohjelmalla ja teki tarkentavia kysymyksiä meille sekä selitti ohjelman peruseräilyä. Hän kertoi, että salmiakimalliset laatikot ovat päätöksiä ja vinoneliöt varjostuksella ovat erillisiä prosesseja. Tämän jälkeen kävimme mallia läpi uudelleen. Ensin pohdin mallia sosiaalityöntekijän (Keskinen, S. 2016) kanssa ja sen jälkeen sosiaaliohjaajan (Höckert 2016) kanssa. Tämän jälkeen järjestelmäasiantuntija (Grönfors 2016) teki muutokset malliin. Tämä oli se malli, joka käytiin läpi arviointikeskustelussa sosiaalipalvelupäällikön (Heerman 2016), sosiaalityöntekijän (Keskinen, S. 2016) ja sosiaaliohjaajan (Höckert 2016) kanssa. Keskustelussa löysimme vielä muutettavaa mallissa. ProConsonan osuus on merkitty vain yhteen kohtaan työllisyysohjaajan tehtävissä. Näyttäisi siltä, että kirjaukset tehtäisiin vasta prosessin loppuvaiheessa. Totesimme, että se ei ole riittävän tarkka eikä lain mukainen. Työllisyysohjaajan jokaisesta kirjauksesta tulee lähteä ProConsonaan informatioviiva ja ne pitää lisätä malliin. Asiakastietojärjestelmän palkkia pitää kasvattaa vasemmalle, jotta siihen saadaan suorat informatioviivat alusta saakka. Seuraavaksi mietimme TYP-toimintaa, joka on oma prosessinsa. Todettiin, että TYP-toiminta -laatikosta tulee olla viiva sekä työllisyysohjaajaan että työllisyysohjaajasta TYP-toiminta -laatikkoon, koska asiakas voi mennä kumpaankin suuntaan. TYP-

laatikon totesimme olevan liikaa oikealla ja sitä tulee siirtää vasemmalle niin, että se on ennen Palvelutarpeen arviointi -palkkia. Tämä siksi, että asiakas voi ohjautua työllisyysohjaajalle TYPistä ennen edellä mainittua palkkia. TE-toimistosta tulee myös olla viiva työllisyysohjaajalle, koska asiakas voi ohjautua sieltäkin hänelle. Totesimme, että toiminnan hahmottaminen on sekavaa ja haastavaa, koska TYP-toiminta on vielä aivan alussa. Mietimme myös sitä pitäisikö erikoissairaanhoidon näkyä mallissa. Totesimme, että ei, koska siihen yleensä liittyy sairausloma ja se on jo mallissa. Minulta kysyttiin tuleeko B-lausunto minulle ja vastasin, että ei tule. Tärkeää on, että se menee TE-toimistoon ja Kelaan. Ja sieltä työllisyysohjaaja saa tiedon, jos asiakas on antanut luvan siihen. Totesimme, että B-lausunto -laatikko on oikeassa kohdassa. Kerroin, että olin lisännyt viivan Kelasta kuntouttavan työtoiminnan kartoittamiseen, koska sieltäkin voi tulla ohjaus kuntouttavan työtoiminnan kartoittamiseksi. Seuraavaksi totesimme, että eläkkeelle siirtyminen puuttuu mallista ja se pitää lisätä. Pohdittiin, että pitääkö eritellä työkyvyttömyyseläke ja vanhuuseläke. Totesimme, että ei tarvitse eritellä, koska sillä ei ole merkitystä työllisyysohjaajan kannalta. Seuraavaksi pohdimme työllistymistä ja että heti prosessin alusta täytyy saada viiva avoimille työmarkkinoille. Asiakas voi heti prosessin aluksi kertoa saaneensa. Ajatuksia TYP-toiminnasta vaihdettiin ja todettiin, että TYP-prosessissa on kuvaus siitä, että asiakas voi tulla sieltä takaisin kunnalle. Koettiin, että TYP-toiminnasta on viivat palvelutarpeen arviointiin ja että se on riittävä tarkkuus. Välttämättä ei aleta arvioida palvelutarvetta uudelleen, jos asiakas tulee takaisin TYPistä. Todettiin, että näin tarkasti ei tarvitse merkitä, sillä mallin tulee palvella kuntaa ja pääpiirteet tulevat mallista hyvin näkyviin. Seuraavaksi todettiin, että työkokeilusta ei ole viivaa takaisin työllisyysohjaajalle ja näyttää siltä, että asiakas voisi jäädä työkokeiluun eikä sieltä johda tietä mihinkään. Tämä viiva täytyy lisätä. Seuraavaksi mietittiin, että kuntouttavasta työtoiminnasta ja työkokeilusta tulee olla viivat palkkatyöhön. Todettiin, että salmiakkeja eli päätöksiä on aika vähän. Kuntoutuksen sisällä pitäisi olla salmiakki osoittamassa sosiaalityöntekijän päätöstä. Samoin palvelutarpeen arvioinnin sisällä tulisi olla salmiakki, sillä siitä tehdään sosiaalityöntekijän päätös. Todettiin, että salmiakin sisällä tulee lukea aloitetaanko palvelutarpeen arviointi vai ei, joka on päätös. Palvelutarpeen arviointi on prosessi. Sosiaalipalveluiden kohdalle tulee tehdä siis salmiakki. Todettiin, että on vielä epäselvää tehdäänkö päätös siitä, että asiakas siirretään TYPin asiakkaaksi. Kysyttiin vaikuttavatko toimeentulotuen tehtävät päätökset tähän prosessiin ja vastattiin, että eivät vaikuta yhtään. Todettiin, että asiakkaat voivat ohjautua toimeentulotuen kautta työllisyysohjaajalle, siis sosiaalipalveluista. Todettiin myös, että asiakas voi tehdä itse itsestään ilmoituksen ja se lisätään malliin. Malli todettiin valmiiksi. Itse huomasin vielä opinnäytetyötä esittäessäni, että Kuntouttavan työtoiminnan päätös -salmiakkilaatikosta puuttuu informaatioviiva ProConsonaan. Kaikki muutokset tehdään malliin ja sitten se on valmis. Muutoksia siihen tulee matkan varrella varmasti nopeastikin.

Sanallisen toimenkuvan (Liite 3) pohjaksi otin työn kehittämisen harjoittelussa tekemäni työllisyysohjaajan aikaisemman toimenkuvan. Siihen ei tarvinnut tehdä paljon muutoksia. Poistin

siitä työpajalla ohjaamisen ja lisäksi TYP-toiminnan. Viranhaltijana tuleva työllisyysohjaaja tekee kuntouttavan työtoiminnan päätöksiä, joten lisäksi myös sen toimenkuvaan.

4.4.4 TYP-yhteistyön hahmottelua

Lohjalla on aikaisemmin toiminut Hiiden alueen TYP, jonka ovat muodostaneet Lohja, Vihti ja Karkkila. Vuoden 2016 alusta siitä on tullut Länsi-Uudenmaan TYP, johon kuuluvat edellä mainittujen kuntien lisäksi Kirkkonummi, Siuntio, Inkoo, Raasepori ja Hanko. Uusi toiminta on vasta hahmottumassa ja helmikuun puolivälissä 2016 Lohjalla pidetään TYP-toimijoiden ensimmäinen kokous. Länsi-Uudenmaan TYPin toimipisteet ovat Lohjalla ja Tammisaarella.

Haastattelin tammikuun alussa työvoimahallinnon TYP-asiantuntijaa (Mäki 2016), joka on työskennellyt TYPissä pysyvästi vuoden 2013 alusta lukien. Litteroin haastattelun ja kirjaan saamani tiedot. Halusin tietää miten alle 25-vuotiaat 6 kk työttömänä olleet ohjautuvat TYPiin, sillä kunnalla ei ole kattavaa tietoa heistä. Ainoastaan toimeentulotukea saavat ja etsivien nuorisotyöntekijöiden asiakkaina olevista tulee tietoa kuntaan. Asiantuntija kertoi, että tieto tulee TE-toimistosta ja Kelasta kuntaan. Lisäksi tieto voi tulla etsivästä nuorisotyöstä. Jos nuori ei ole ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi, niin silloin TE-toimistolla ei ole tietoa hänestä. Seuraava kysymykseni koski sitä, miten Kelan ”sakkolistalaiset” eritellään TYPin ja kunnan välillä. Asiantuntija kertoi, että kunnan työllisyysohjaajat/sosiaalityöntekijät kutsuvat henkilön haastatteluun tai aktivointisuunnitelmaan yhdessä TE-toimiston kanssa. Tämän jälkeen pohditaan sitä, olisiko asiakkaalla tarve monialaiseen palveluun eli TYPin asiakkuuteen. Seuraavaksi kysyin miten kunnan nykyisten asiakkaiden siirto TYPiin tapahtuu käytännössä. Asiantuntija kertoi, että tieto on tullut joko kunnan perusturvasta tai TE-toimiston peruspalveluista. Sitten kysyin miten Kelan, TE-toimiston ja kunnan yhteiset neuvotteluja sovi-taan ja tapahtuvatko ne sitten Skypen välityksellä. Hän kertoi, että tulevaa palvelumallia hahmotetaan juuri nyt, kun uudet kunnat tulevat mukaan. Työhallinnon intressissä on se, että etäyhteyttä käytettäisiin, koska silloin jää kuntien välillä ajaminen pois. Siinä säästetään aikaa ja rahaa. Esimerkiksi, jos hän on ajanut Lohjalta Kirkkonummelle ja asiakas ilmoittaakin estyneensä tulemasta tapaamiseen, niin ajaminen on ollut turhaa. Hän otaksui, että jokainen taho haluaa säästää ja matkakustannukset ovat iso rahallinen osuus. Lopuksi kysyin millaisessa roolissa kunnan sosiaalityöntekijät ovat, koska TYPissä on omat sosiaalityöntekijät. Asiantuntija mietti mitähän mahdan tarkoittaa tällä. Jälkeenpäin ymmärsin itse sekoittaneeni asian, koska vanhan Hiiden TYPin aikana Lohjan sosiaalityöntekijät ovat istuneet samoissa tiloissa TE-toimiston asiantuntijoiden kanssa. En ymmärtänyt sitä, vaan käsitin, että TYPissä on omat sosiaalityöntekijänsä. Monella kunnalla työllisyysasioita hoitaa sosiaalityöntekijä. Asiantuntija kertoi, että sosiaalityöntekijöiden kanssa on tehty tiivistä parityötä ja että tuleva toiminta muokkautuu ajan myötä. Hän totesi myös, että minulla on se etu, että en ole toiminut vanhassa TYPissä, vaan pääsen suoraan rakentamaan uutta toimintaa.

Sain asiantuntijalta mukaani TE-hallinnon työpapereita, joissa kerrotaan TYPin asiakskriteereistä (TE-hallinto 2016). Tärkein asiakkuutta määrittävä tekijä on se, onko asiakas ohjautumassa työelämään. Jos asiakkaalle on tehtävä eläkeselvittelyä, niin asiakkuus on kunnan vastuulla. Työpapereissa todetaan jo aikaisemmin mainitsemani asiakkuuden kriteerit iän ja yhdenjaksoisen työttömyyden keston perusteella. Monialaisen yhteispalvelun tarve on silloin, jos asiakas tarvitsee julkisten työvoimapalvelujen, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujen yhteensovittamista. Työttömällä on sellaisia työ- tai toimintakyvyn rajoitteita tai elämänhallintaan liittyviä ongelmia, jotka eivät ratkea yksinomaan viranomaisten välisellä konsultaatiolla. Kuitenkaan eri viranomaisten tai etuuksien samanaikainen tarve ei automaattisesti merkitsisi monialaisen yhteispalvelun tarvetta. Tällöin työttömästä ensisijaisessa prosessivastuussa olevan tahon tulee huolehtia yhteistyöstä muiden työttömän tilanteen kannalta tarpeellisten tahojen kanssa nykyiseen tapaan. Tulkitsen tämän niin, että prosessivastuu on kunnalla ”sakolistaisten” ja toimeentulotukea saavien henkilöiden kohdalla. Työpapereissa annetaan myös esimerkkejä siitä, milloin työttömällä ei ole monialaisen yhteispalvelun tarvetta. Jos henkilön terveydentilaan vaikuttava sairaus tai vamma on tunnistettu, eikä sillä ole vaikutusta hänen työnhakuunsa, hän ei ohjaudu TYPiin. Tällöin tiedetään miten terveydelliset rajoitteet tulee ottaa huomioon työnhaussa ja työllistymisessä. Asiakkuutta ei myöskään synny, jos henkilölle järjestetään ammatillisena kuntoutuksena koulutus uuteen ammattiin tai työttömyys on pitkittynyt työmarkkinatilanteesta johtuen ja henkilön osaaminen ja työmarkkinavalmiudet ovat ajan tasalla. Jos henkilöllä on sellainen hoitoa vaativa mielenterveys- tai päihdeongelma, josta johtuen hän ei kykene osallistumaan työllistymistä edistävään palveluun, niin hän ei ohjaudu TYPiin.

Uusi TYP-työskentely on siis vasta hahmottumassa ja eri toimijoiden vastualueet tulevat täsmentymään toiminnan edetessä. Nivelvaiheita tullaan miettimään ja asiakasprosesseja hiotaan, kun yhteistyö on kunnolla alkanut. Länsi-Uudenmaan TYPin aloituskokous on helmikuun puolivälissä. Silloin kaikki toimijat kokoontuvat yhteen ja yhteistyötä aletaan rakentaa.

5 Kehittämishankkeen arviointi

Tässä luvussa kerron kehittämishankkeen arviointikeskustelun tuloksista sekä toteutuksen onnistumisesta ja arvioin omaa oppimistani.

5.1 Arviointikeskustelu

Arviointikeskustelussa tammikuun puolivälin jälkeen pohdimme muutosta, joka sosiaalitoimessa on tapahtunut sen jälkeen kun työllisyysohjaaja palkattiin kuntaan. Tiukan aikatauluni vuoksi en ehtinyt litteroida haastattelua kokonaan, vaan litteroin siitä mielestäni oleellisim-

mat asiat, jotka kirjaan tähän lukuun. Jokaisessa kohdassa kirjaan myös itsearviointini tuotoksen. Toki olin tuottamassa yhteistä näkemystä, mutta huomioin vielä erikseen oman arviointini.

Aluksi pohdimme sitä mikä on muuttunut. Todettiin, että uusi toimi toi järjestelmällisyyttä ja selkeyttä sosiaalitoimeen. Nyt on selvää kuka hoitaa työllisyysasioita ja hänellä on aikaa hoitaa tehtäviä. Asiat ovat paremmin hallinnassa, koska työllisyysohjaaja hoitaa vain yhtä aluetta. Erityisesti on ollut hyvä, että TE-toimiston kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Eräs haastateltavista totesi, että työllisyysohjaajan asiakkaalta saama tieto on erilaista kuin hänen samalta asiakkaalta saamansa tieto. Tieto on ”syvempää”, sellaista mitä hän ei ole saanut asiakkaalta. Itsearviointini huomioita ovat toimenkuvan selkeys ja se, että nyt kunnassa on työllisyysohjaaja, jolla on aikaa paneutua työttömien asioihin.

Seuraavaksi keskustelimme siitä millaisia muutoksia on tapahtunut. Todettiin, että pitkäaikaistyöttömien kartoitus- ja aktivointityö sekä työpajaan ohjautuminen on selkeämpää nyt kun se on yhden henkilön vastuualueena. Tiiviin yhteistyön merkitys TE-toimiston kanssa nähtiin hyvänä tässäkin kohdassa. Omassa arvioinnissani koen, että aikuissosiaalityön sosiaaliohjaukseen käytettävä aika on lisääntynyt huomattavasti.

Tämän jälkeen keskustelimme siitä, miten muutos ilmenee kunnassa. Kelan ”sakkolistalta” on lähtenyt ihmisiä pois, vaikka heitä koko ajan tulee lisää sinne. ”Sakkolistaa” työstetään säännöllisesti. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että asiakkaiden kanssa työskennellään enemmän kuin aikaisemmin. Asiakkaita on kohdattu ja kuultu: kunta on kiinnostunut asiakkaiden tilanteesta. Jotkut asiakkaat ovat olleet negatiivisia ja kokevat, että eivät tarvitsisi minkäänlaista aktivointia. Itse koen hyvin tärkeäksi sen, että kuntalaiset saavat parempaa palvelua kuin ennen.

Muutos koettiin merkittäväksi, koska se on vaikuttanut pitkäaikaistyöttömiin henkilötasolla. Nykyään on nimetty työntekijä, joka auttaa asiakasryhmää. Lisäksi muutos on tuonut kunnalle rahallista hyötyä, vaikka ”sakkolistalle” tulee koko ajan uusia henkilöitä. Koen, että muutos on merkittävä, koska pienessä sosiaalitoimessa yhden henkilön lisäys on huomattava ja aikuissosiaalityöhön käytetty aika on lisääntynyt. Lisäksi Siuntio on varautunut tulevaan TYP-työskentelyyn.

Lopuksi pohdimme, olisiko vielä jotakin muuta, mitä voisi tuoda esiin. Todettiin, että työllisyysohjaajan palkkaaminen on ollut tarpeellista. Pitkäaikaistyöttömiä palvelee monta tahoa ja on tärkeää, että on olemassa henkilö, joka sitoo eri tahoja yhteen. Todettiin myös, että työllisyysohjaajan palkkaamisella noudatetaan lakia. TYP-suunnitelmissa on arvioitu, että Siuntiossa tarvitaan työntekijän 50 % vuotuinen työpanos toimimaan kunnan TYP-asiakkaiden

kanssa. Itse koen tärkeäksi sen, että kunnassa on työllisyysohjaaja, joka paneutuu asiakkaiden tarpeisiin ja ajaa heidän asiaansa viranomaisverkostossa. TYP-työskentelyn lisäksi työllisyysohjaaja ohjaa niitä asiakkaita, jotka eivät ole TYPin asiakkaita.

5.2 Toteutuksen onnistuminen

Koen, että kehittämishanke on onnistunut hyvin, sillä Siuntion kunta on ollut tyytyväinen työpanokseeni ja siihen, että olen luonut työllisyysohjaajan sanallisen toimenkuvan ja käyttökelpoisen asiakasohjausmallin sopimuksen mukaisesti. Lisäksi mallilla on käyttöä alueella ja todennäköisesti myös muualla Suomessa pienissä kunnissa, joissa ei vielä ole ollut työllisyysohjaajaa. Toisaalta kokeneetkin työllisyysohjaajat voivat ottaa mallin pohjaksi dokumentoidessaan oman kuntansa asiakasohjausta. Koen tehneeni hyvin ajankohtaisen kehityshankkeen, josta on todellista hyötyä työelämäkumppanille. Työyhteisöni on kiitettävästi auttanut ja tukenut minua toteutuksessa.

5.3 Oma oppiminen

Olen oppinut kehittämishankkeeni aikana todella paljon uusia asioita. Lisäksi opiskelujen aikana hankittu tieto on täsmentynyt ja yhdistynyt uudella tavalla. Olen oppinut käytännössä dialogisuuden, verkostoitumisen ja moniammatillisuuden suuren merkityksen sosiaalialan työssä. Tätä työtä ei voi tehdä yksin, vaan sitä tehdään yhdessä pohtien. Olen kiitollinen siitä, että olen saanut opiskelujen loppuvaiheessa haastavan ja monipuolisen työn, jossa olen päässyt kehittämään uutta toimenkuvaa. Kiitollinen olen myös työyhteisöstä, joka kiireenkin keskellä on aina valmis antamaan apua ja tukea. Olen oppinut paljon käymistämme eettisistä ja muista ammatillisista keskusteluista.

Kehittämishankkeen toimintaympäristönä kunta on minulle lähes uusi asia. Sosiaalitoimessa työskentelystä sain käsityksen toisessa sosionomiopintojen 10 viikkoa kestäneessä harjoittelussa, sillä suoritin sen Siuntion sosiaalitoimessa syksyllä 2014. Olen oppinut paljon kunnan työehtosopimuksesta, kunnallisesta päätöksenteosta ja sosiaalitoimen tehtävistä.

Koen, että en olisi voinut oppia enempää kehittämishankkeen aikana. Uutta tietoa on tullut todella paljon enkä ole pystynyt omaksumaan kaikkea. Opinnäytetyön tekeminen on ollut vaativa prosessi, joka on syventänyt oppimista. Välillä paperille ei ole syntynyt juuri mitään kovasta yrityksestä huolimatta ja joinakin päivinä tekstiä on syntynyt kiitettävästi. Olen oppinut sen, että jos kirjoittaminen jostain aiheesta ei suju, niin kannattaa siirtyä seuraavaan aiheeseen. Aina kannattaa kirjoittaa jotakin, sillä myöhemmin tekstiä voi korjata ja parantaa. Kirjoittaminen selkeyttää prosessia.

Olen oppinut, että muistiinpanot kannattaisi tehdä systemaattisemmin ja merkitä päivämäärät kaikkiin kirjauksiin. Nyt poimin tietoa päiväkirjasta, kalenterista ja kahdesta eri vihkosta. Kaikissa niissä oli samaan prosessiin liittyviä muistiinpanoja. Jatkossa otan oman vihon jokaiselle prosessille ja kirjaan niihin asioita sitä mukaa kun niitä tulee vastaan. Näin kaikki muistiinpanot etenevät loogisesti ja tieto on yhdessä paikassa.

Olen myös oppinut sen, että kehittämishanke on minulle luontainen tapa tehdä tutkimusta. Olen jo aikaisemmassa työelämässäni tottunut koordinoimaan prosesseja, joissa on paljon asioita kehitteillä samanaikaisesti, joten siinä mielessä kehityshankkeessa toimiminen on minulle entuudestaan tuttu asia. Toki minun täytyy parantaa toimintaani ja opetella tutkimuksellisuutta. Se onnistuu vain tekemällä lisää tutkimusta ja opiskelemalla syvemmin kehityshankkeen teoriaa ja tieteellisiä käytäntöjä.

Kehittämistyö on ollut hyvin dialogista sekä työyhteisön sisällä että yhteistyökumppaneiden kanssa. Uutena toimijana olen kysellyt todella paljon ja saanut uutta tietoa jatkuvasti jäsennettäväksi. Yhteistyön kehittäminen on vaatinut aktiivista otetta. Olen huomannut, että asioita selvittäessä tartun kaikkein mieluummin puhelimeen, sillä koen sen tarjoaman kaksisuuntaisen kommunikation erittäin hyödylliseksi. Olen puhelimitse saanut usein paljon enemmän tietoa kuin osasin olettaa. Sähköposti on hyvä väline etenkin sellaisten tahojen kanssa, jotka ovat puhelimitse vaikeasti tavoitettavissa tai jos yhteydenotosta ja vastauksesta on jäätävä todiste. Olen oppinut käytännössä, että reflektiivisyys on erittäin tärkeää, sillä se on ohjannut ja suunnannut toimintaa koko ajan. Saatua tietoa tutkimalla ja mahdollisesti jonkun kanssa asiasta neuvoteltuani olen päätenyt seuraavaan toimenpiteeseen tai selvitetävään asiaan.

5.4 Tuotokset

Kehittämistehtävän tarkoitus oli selvittää työllisyysohjaajan tehtäviä sekä mistä asiakkaat ohjautuvat ja keiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakasprosessin aikana. Sanallisessa toimenkuvassa kuvataan tehtävät ja asiakasohjausmallista selviää se mistä asiakkaat ohjautuvat ja keiden kanssa työllisyysohjaaja tekee yhteistyötä prosessin aikana.

Asiakasohjausmallissa (Liite 4) on kuvattu vertikaalisesti työllisyysohjaajan asiakasohjauksen toimijat ja horisontaalisesti pitkäaikaistyöttömän eteneminen prosessissa. Toimijoita ovat työtön, työllisyysohjaaja, sosiaalipalvelut, TE-toimisto, Kela, TYP, työpaja Virta, kunnan eri osastot, terveyskeskus, avoimet työmarkkinat eli yrittäjät, Go 4 Work! - projekti ja Novago Yrityskehitys Oy. Alimpana toimijoiden jälkeen on Siuntion kunnan sosiaalihuollon asiakasjärjestelmä ProConsona, johon työllisyysohjaaja kirjaa kaikki yhteydenotot, tapaamiset ja kuntouttavan työtoiminnan päätökset sekä skannaa yhdessä TE-toimiston kanssa asiakkaille laaditut aktivointisuunnitelmat.

Prosessi alkaa siitä, kun työllisyysohjaaja saa tiedon työttömästä. Tieto voi tulla Kelan ”sakkolistalta”, sosiaalipalveluista, TYP-toiminnasta, TE-toimistosta, työttömältä itseltään tai muulta taholta. Muita tahoja voi olla esim. etsivä nuorisotyö tai kunnan psykiatrinen sairaanhoitaja. Työllisyysohjaaja lähettää asiakkaalle kutsun tapaamiseen, työtön saa kutsun ja saapuu tapaamiseen. Tapaamisessa selvitetään asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne sekä erityisesti työllistymismahdollisuudet ja mahdolliset työllistymisen esteet. Tapaamisia voi olla useita. Asiakkaan ja työllisyysohjaajan lisäksi työskentelyvaiheessa voivat olla mukana sosiaalipalvelut, TE-toimisto, Kela, TYP, työpaja Virta ja kunnan eri osastot. Jos asiakas on täysin työkykyinen, niin hänet ohjataan Go 4 Work! - projektiin haastatteluun. Jos asiakkaan työkyky täytyy selvittää, hänet ohjataan työttömien terveystarkastukseen terveyskeskukseen. Jos asiakas tarvitsee kuntoutusta, niin sitä voidaan hakea Kelasta tai sosiaalityöntekijä voi tehdä päätöksen mielenterveys- tai päihdekuntoutuksesta. Jos kuntouttava työtoiminta tai sosiaalinen kuntoutus työpajalla katsotaan tarpeelliseksi, niin asiakkaalle järjestetään pajajakso. Jokaisessa vaiheessa asiakas voi siirtyä palkkatyöhön, opiskelemaan tai yrittäjäksi. Työllisyysohjaaja tukee myös eläkkeelle siirtymisessä. Jos asiakas haluaa ryhtyä yrittäjäksi, hänet ohjataan TE-toimiston ja Novago Yrityskehitys Oy:n yrittäjäneuvontaan. Asiakas saattaa viipyä prosessissa pitkään eri vaiheiden välillä ja myös kulkea prosessissa taaksepäin. Näin käy esim. jos asiakas palaa kuntouttavan työtoiminnan tai työkokeilun jälkeen Kelan ”sakkolistalle”.

Sanallinen toimenkuva (Liite 3) kuvaa työllisyysohjaajan tehtävät. Työllisyysohjaaja on sosionomi, jolla on virka. Hän kuuluu perusturvaosaston sosiaalitoimen tiimiin. Työllisyysohjaaja työskentelee aikuissosiaalityössä pitkäaikaistyöttömien ja toimeentulotukea työttömyytensä takia saavien asiakkaiden kanssa. Hän tekee tiivistä yhteistyötä TE-toimiston ja Kelan sekä muiden toimijoiden kanssa. Työllisyysohjaaja kirjaa tekemäänsä työtä kunnan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä ProConsonaan. Sen avulla hän myös lähettää asiakkaille tapaamiskutsut, kutsut aktivointisuunnitelmiin ja tekee kuntouttavan työtoiminnan päätökset. ProConsonaan tulee tallentaa aktivointisuunnitelmat asiakkaan henkilökohtaisiin tietoihin. Työllisyysohjaaja on kunnan edustaja TYP-toiminnassa. Toimenkuvaan kuuluvat kaikki esimiehen määrittämät työt.

5.5 Tuotosten levittäminen

Kuten jo kehittämishankkeeni tavoitteita kuvatessani kerroin, niin Siuntion kunta hyödyntää asiakasohjausmallin omassa toiminnassaan. Malli liitetään kunnan prosessikaavioihin ja sitä käytetään myös virkaan palkattavan työllisyysohjaajan rekrytointiprosessissa sekä perehdyttämisessä samoin kuin sanallista toimenkuvausta. Tuleva työllisyysohjaaja esittelee asiakasohjausmallin kunnan esimiespäivässä, joka on maaliskuussa 2016.

Tulen toimittamaan mallin myös Go 4 Work! -projektyöntekijä Tiina Lindholmille, jonka kanssa kävin puhelinkeskustelun tammikuun puolivälissä 2016 (Lindholm 2016). Samana päivänä keskustelin myös TYP-johtaja Tuija Rantalan kanssa, joka haluaa saada mallin itselleen ja käyttää sitä hyväkseen rakentaessaan yhteistyötä kuntien kanssa (Rantala 2016).

6 Pohdinta

Tässä luvussa esitän kehittämishankkeeni merkityksellisyyttä ja työllisyysohjajana työskentelyn synnyttämää yhteiskunnallista pohdintaa sekä kehityshankkeessa syntyneitä ehdotuksia jatkotutkimuksesta. Lopuksi pohdin hankkeen eettisyyttä.

6.1 Kehittämishankkeen merkitys ja yhteiskunnallista pohdintaa

Kehittämishankkeeni on ollut merkityksellinen Siuntion kunnalle. Työllisyysohjaajalla on selkeä toimenkuva, joka tosin on jatkuvassa muutoksessa. TYP-työskentely tulee muuttamaan sitä vain vähän, sillä osa asiakkaista tulee edelleen olemaan kunnan vastuulla ja työskentely jatkuu entiseen tapaan myös Kelan ja TE-toimiston kanssa TYP-toiminnan ulkopuolella. Nyt tiedetään mistä asiakkaat ohjautuvat, millainen asiakasprosessi on ja mihin asiakkaita voi ohjata. Pienessä kunnassa on vain vähän mahdollisuuksia ohjata asiakasta eteenpäin. Tässä mielessä Suomen pitkäaikaistyöttömät eivät ole keskenään tasaveroisessa asemassa. Suurissa kaupungeissa on erilaisia projekteja, mahdollisesti sosiaalisia yrityksiä ja mahdollisuuksia työkokeiluihin eri yrityksissä. Siuntiossa on paljon maataloutta ja muut yritykset ovat pieniä kooltaan. Työssä käydään pääkaupunkiseudulla. Julkisen liikenteen kulkuyhteydet ovat erittäin huonot. Junavuorot olivat lakkautusuhan alla, mutta onneksi kunnan johto pääsi sopimukseen junaliikenteen jatkamisesta Helsingin Seudun Liikenteen kanssa. Junavuoroja tulee olemaan muutamia päivässä.

Kehittämishankkeesta voi olla hyötyä myös muille kunnille rakennettaessa toimenkuvaa tai asiakasohjausmallia sosiaalitoimessa työskentelevälle työllisyysohjaajalle. Malliin voidaan lisätä paikalliset toimijat. Työskentelyä aloittaessani olisin ollut tyytyväinen, jos käytettävissäni olisi ollut valmis asiakasohjausmalli. Toki tiesin toimijoista tärkeimmät kuten TE-toimiston ja Kelan. Sain luonnollisesti tietoa myös sosiaaliohjaajalta, joka oli hoitanut työllisyysasioita omien työtehtäviensä ohella.

Olen tyytyväinen siitä, että pitkäaikaistyöttömien hajallaan olevia palveluita keskitetään TYP-toimintaan, joka on pakollista kaikille kunnille. Asioita on vielä paljon auki, mutta odotan, että asiakkaan eteneminen palveluissa olisi tehokkaampaa ja kokonaisvaltaisempaa. Asiakasta pompoteltaisiin vähemmän luukulta toiselle. Toivon, että etäyhteydet tulevat olemaan laa-

dukkaita, jotta ne toisivat toivottua säästöä matkakuluihin ja työaikaan. Näin pystyttäisiin palvelemaan useampia asiakkaita.

Huomioni on kiinnittynyt siihen, että pitkäaikaistyöttömien joukossa on paljon sairaita henkilöitä. Koen yhteiskunnallisena epäkohtana sen, että henkilölle voidaan myöntää sairauspäivärahaa vain 300 päivältä. Tämän jälkeen hänen on oltava työtön työnhakija ja hän hakee työmarkkinatukea. Oikeasti hän ei kuitenkaan ole työmarkkinoiden käytettävissä, koska sairaus käytännössä estää työnteon. Kunnan intresseissä on saada henkilö pois Kelan ”sakkolistalta”, jotta ei jouduta maksamaan osaa hänen työmarkkinatuestaan. Sairauden selvittelyssä ja eläkehakemuksissa menee todella paljon aikaa ja työkyvyttömyyseläkettä saatetaan joutua hakemaan useitakin kertoja. Toisaalta on hyvä, että nämä henkilöt ovat Kelan ”sakkolistalla”, jotta kunta tietää heidän olemassaolostaan ja voi antaa apua prosessiin. Viranomaisverkossa toimiminen on varsin vaikeaa, jos henkilön toimintakyky on heikentynyt. Mutta voidaan kysyä onko oikein, että kunta joutuu maksamaan Kelalle siitä, ettei henkilö voi saada enempää sairauspäivärahaa. Ehkä tämä voi olla yksi syy siihen, miksi jotkut mieltävät työmarkkinatuen ”kansalaispalkaksi”. Tavallaan työmarkkinatuki on sairaalle viimesijainen sosiaalietuus. Kun ei voi olla sairas, niin sitten haetaan työmarkkinatukea. Toki toimeentulotuki on oikeasti viimesijainen sosiaalietuus. Työmarkkinatukea hakevan pitäisi kuitenkin olla työmarkkinoiden käytettävissä ja sairas ei sitä ole.

Aiemmin mainitsemani Raija Kerättären tutkimus pitkäaikaistyöttömien terveydestä on todella huomionarvoinen. Vaikka oppimishäiriöitä todettaisiinkin jo aikaisemmin, niin työelämä voi olla todella haasteellista. Nuori saattaa pystyä hankkimaan koulutuksen, mutta työelämään sopeutuminen saattaa olla hyvin hankalaa tai jopa mahdotonta. Väliinputoajia ovat ne, joilla ei ole riittävän ”järeeää” diagnoosia, jotta he saisivat tukea vammaispalvelulain perusteella. Kerättären tavoin peräänkuulutan diagnoosien tekemisessä sosiaalihuollon ammattilaisten, toimintaterapeuttien ja läheisverkostojen tietoa asiakkaan haasteista. Esimerkiksi lääkärikäynnillä asiakkaan arjenhallinnan ongelmat eivät näy. Kun toimintakykyä ei selvitetä kokonaisvaltaisesti, saattaa henkilö jäädä pyörimään toimenpiteestä toimenpiteeseen. On työkokeiluja ja kuntouttavaa työtoimintaa, mutta mikään niistä ei johda työllistymiseen. Tämä tietenkin turhauttaa ja uuvuttaa henkilön, joka haluaisi tehdä työtä sen verran kuin kykenee. Työkyvyn selvittämisen pitäisi olla kokonaisvaltaisempaa ja selkeämmin polutettu. Tämä toisi kustannussäästöjä ja vähentäisi inhimillistä kärsimystä.

Olen saanut käytännön työssä kokea, miten sosiaaliohjauksen avulla voidaan auttaa ihmisiä ja vähentää heidän riskiään syrjäytyä. Arvostava kohtaaminen ja aito kuuntelu ovat työn tärkeimmät elementit. Asenne ratkaisee aina, tässä työssä erityisesti. Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote toimivat hyvin sosiaaliohjauksessa. Useinkaan asiakas ei tarvitse mitään ”taikatemppeja”, vaan sitä, että tulee kohdatuksi ja hyväksytyksi omana itsenään. Työskente-

lyssä asiakas voi löytää itsestään voimavaroja, joita ei uskonut itsellään olevankaan. Asiakkaan asianajo on tärkeää ja merkityksellistä työtä.

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Asiakkaiden näkökulmaa ei ole tässä kehittämistutkimuksessa huomioitu, koska on rakennettu toimenkuva ja asiakasohjausmalli. Asiakkaan mielipidettä pidän erittäin tärkeänä ja heidän näkemyksiään työllisyysohjaajan kanssa työskentelemisestä ja sen vaikuttavuudesta heidän arkeensa, elämäänsä ja työllistymiseensä. Oletukseni on, että osa asiakkaista on hyvin tyytyväisiä työllisyysohjaajalta saamaansa palveluun ja osa ei ole. Päätelmäni perustuu siihen, että olen saanut joiltakin asiakkailta erittäin hyvää palautetta ja toiset ovat vaivaantuneempia siitä, että heidät on kutsuttu sosiaalitoimistoon tapaamiseen pitkäaikaistyöttömyytensä takia. Kuten aiemmin jo mainitsin, niin jotkut pitävät työmarkkinatukea ”kansalaispalkkana” eivätkä tiedosta sen olevan vastikkeellinen sosiaalituki.

Uuden TYP-yhteistyön rakentumista olisi hyvä tutkia kunnan työllisyysohjaajan näkökulmasta. Vuoden 2016 alusta kuntatoimijoita on tullut paljon lisää ja toiminta on erilaista kuin edellisen TYP-lain aikainen toiminta. Lisäksi työllisyysohjaajien määrä kunnissa on lisääntynyt ja tulee lisääntymään varmasti jatkossakin, jotta TYP-työskentelyyn saadaan riittävä määrä kunnan edustajia. Muutoksen ja sen vaikuttavuuden tutkiminen olisi hyödyllistä toiminnan edelleen kehittämisessä. Työvoimahallinto tulee tutkimaan vaikuttavuutta asiakkaiden näkökulmasta ja omien työntekijöidensä näkökulmaa. Asiakasmääriä, työllistymistä ja asiakkaan prosessissa olemisen aikaa tullaan tutkimaan myös työvoimahallinnon toimesta.

6.3 Eettisyys

Kehittämishankkeeni on toteutettu hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Kaikilta nimellä esiintyviltä henkilöiltä olen pyytänyt luvan julkaista heidän nimensä raportissani. En ole seipittänyt tutkimustuloksia. Olen merkinnyt lähdeviitteet parhaan taitoni mukaan. Yhtä lähdetä (Raitasalo) en saanut käsiini, mutta luotan, että kyseessä on relevantti lähde. Raitasaloon on viitattu useissa Pro gradu -tutkielmissa. Olen myös rehellisesti kertonut, että en ajanpuutteen vuoksi ole litteroinut arviointihaastattelua kokonaan. Tämä on saattanut vaikuttaa tiedon luotettavuuteen, vaikka en usko niin käyneen.

Olen käyttänyt lähteinä voimassaolevia lakeja ja tulkinut niitä parhaan ymmärrykseni mukaisesti. Olen myös käynyt keskusteluja sosiaalitoimessa ja yhteistyökumppaneiden kanssa varmistaakseni sen, että olen tehnyt oikeita tulkintoja. Kuitenkin olen saattanut tulkita jotakin väärin, mikä heikentäisi tutkimuksen luotettavuutta.

Tuon esille myös tottumattomuuteni tutkimuksen tekijänä. Tämä on ensimmäinen tekemäni kehittämishanke, jonka olen raportoinut. Minun olisi pitänyt tehdä muistiinpanoja strukturoidummin, mikä lisäisi tutkimuksen luotettavuutta.

Kehittämishanke on tehty todelliseen tarpeeseen ja se on hyvin ajankohtainen. Asiakasohjausmallilla on pyritty selkiyttämään toimintaa ja se koituu lopulta asiakkaan eduksi sujuvana asiakasprosessina.

Lähteet

Painetut lähteet

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä - Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy
- Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa Näkki, P., Sayed, T. & Helminen, P. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 25 - 42.
- Onnismäa, J. 2007. Ohjaus ja neuvontatyö - Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudemus Kirja / Oy Yliopistokustannus University Press Finland
- Pojula, S. 2003. Miten selviytyä työpaikan menetyksestä? Helsinki: Kirjapaja Oy
- Saurama, E. & Julkunen, I. 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 293 - 314.
- TE-hallinnon työpäpaperit. 2016. TYPin asiakkuuskriteerit.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy
- Virtanen, P. 2007. Arviointi - Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Internetlähteet

- Findikaattori. 2016. Pitkäaikaistyöttömien määrä marraskuun lopussa 2015. Luettu 3.1.2016. <http://www.findikaattori.fi/fi/37>
- Hietala, M. 2014. Pro gradu -tutkielma: Pitkäaikaistyöttömyys yhteiskunnan rakenteissa - tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden diskursseista. Luettu 9.12.2015. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43344/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201405081647.pdf?sequence=1>
- Innokylä. 2015a. Sosionomin kompetenssit. Luettu 15.11.2015. <https://www.innokyla.fi/web/verkosto1167849/materiaalit>
- Innokylä. 2015b. Sosiaaliohjauksen keskeiset tehtävät ja suunnitelmallinen ohjaustyö ja arjen tuki. Luettu 9.12.2015. <https://www.innokyla.fi/web/malli487125>
- Kela. 2014. Muutoksia Kelan ja TE-palveluiden työnjakoon ja kuntien rahoitusvastuuseen. Luettu 16.12.2015. http://www.kela.fi/ajankohtaista-henkilosiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/id/1938585

Kunnat.net. 2015. Yleiskirje 3/2015, Tommi Eskonen. Luettu 16.1.2016.

[Http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/2015-01-21-tyollisyys-palveluihin-liittyvat-lainsaadanto.aspx](http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2015/Sivut/2015-01-21-tyollisyys-palveluihin-liittyvat-lainsaadanto.aspx)

Kuntaliiton työllisyysryhmä. 2014. Kunnat työllisyyden etulinjassa. Luettu 16.12.2015.

[Http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/12/20141204tyollisyys/Kuntaliiton%20ty%C3%B6poliittinen%20ohjelma%2020141120.pdf](http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/12/20141204tyollisyys/Kuntaliiton%20ty%C3%B6poliittinen%20ohjelma%2020141120.pdf)

Kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö KvaliMo. Puolistrukturoitu haastattelu. Luettu 15.12.2015. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 3.2.2001/189. Luettu 3.1.2016. <http://www.finlex.fi>

Laki työllistämistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta. 2014. Luettu 16.12.2015. <http://www.finlex.fi>

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Luettu 6.12.2015.

http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf

Markkanen, J. 2009. Pro Gradu -tutkielma: Seitsemäsluokkalaisten stressi- ja voimavaratekijät eläytymistarinoiden valossa. Luettu 27.1.2016.

http://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/markkanen_190109.pdf

Novago Yrityskehitys Oy. 2015. Luettu 3.1.2016. <http://novago.fi/yritysten-tueksi/>

OKM. 2014. Luettu 25.1.2016.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto_ohjaus_ja_rahoitus/tavoitesopimusneuvotteluja_koskevat_ohjeet/Liitteet/Opetus-_ja_kulttuuriministerixn_ohjauskxytxnteet_sopimuskaudella_2017-2020_AMK.pdf

Pyykkönen, T. & Pyykkönen J. 2014. Nousukausikaan ei ratkaisisi rakennetyöttömyyttä. Luettu 26.1.2016. <http://tietotrendit.stat.fi/mag/article/86/>

Sosiaalihoitolaki 1301/2014. Luettu 4.12.2015. <http://www.finlex.fi>

SOSNET. 2015. Kuntouttava sosiaalityö. Luettu 6.12.2015.

<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=f51a4e79-5dca-4849-ae1b-556f628e2ccb>

STM. 2015. Sosiaalinen kuntoutus. Luettu 14.12.2015. <http://stm.fi/sosiaalityo>

Talentia ry. 2015a. Sosiaalialan työn määritelmä. Luettu 15.11.2015.

http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmat

Talentia ry. 2015b. Sosiaaliohjauksen ja erityissosiaaliohjauksen tehtävät. Luettu 15.11.2015.

http://www.talentia.fi/tyoelamassa/sosiaaliala/tyo/tyon_maaritelmat

THL. 2015a. Kuntouttava sosiaalityö. Luettu 6.12.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuisosiaalityo/kuntouttava-sosiaalityo>

THL. 2015b. Luettu 6.12.2015. Sosiaalinen toimintakyky.

<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

THL. 2015c. Potentiaalinen sosiaalinen toimintakyky. Luettu 14.12.2015.

<http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/18/>

THL. 2015d. SOSKU-hanke. Luettu 6.12.2015. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/hankkeet/33346>

Tilastokeskus. 2015a. Pitkäaikaistyöttömän määritelmä. Luettu 6.12.2015. <http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistytot.html>

Tilastokeskus. 2015b. Työttömyysaste. Luettu 14.12.2015. http://www.stat.fi/til/tyti/2015/10/tyti_2015_10_2015-11-24_tie_001_fi.html

Tuusa, M. 2015. Sosiaalinen kuntoutus. Uuden sosiaalihuoltolain vaikutukset. Luettu 4.12.2015. http://tpy-fi-bin.directo.fi/@Bin/e1a287028da14bb803e633bc5a8e8a41/1449220431/application/pdf/518746/Matti%20Tuusa_sosiaalinen%20kuntoutus.pdf

Vasantola, S. 2016. Jopa kolmannes pitkäaikaistyöttömistä on työkyvyttömiä - nuorilla taustalla usein oppimishäiriö. Luettu 16.1.2016. <http://www.hs.fi/ilta/14012016/a1452745206170>

Julkaisemattomat lähteet

Brunström-Nikander, A. Henkilökohtainen tiedonanto. Asiantuntija, TE-toimisto.

Farin, J. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto. Etsivä nuorisotyöntekijä, Siuntion kunta.

Heerman, K. 2015-2016. Henkilökohtaiset tiedonannot. Sosiaalipalvelupäällikkö, Siuntion kunta.

Honkaranta, K. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto. Erityissosiaaliohjaaja, Siuntion kunta.

Höckert, S. 2015-2016. Henkilökohtaiset tiedonannot. Sosiaaliohjaaja, Siuntion kunta.

Keskinen, S. 2015-2016. Henkilökohtaiset tiedonannot. Sosiaalityöntekijä, Siuntion kunta.

Keskinen, T. 2015. Henkilökohtaiset tiedonannot. Pajaohjaaja, työpaja Virta.

Lindholm, T. 2015-2016. Henkilökohtaiset tiedonannot. Projektityöntekijä, Go 4 Work!.

Mäki, S. 2016. TYP-asiantuntijan haastattelu 8.1.2016.

Nyholm, C. 2015. Henkilökohtaiset tiedonannot. Asiantuntija, TE-toimisto.

Pakarinen, M. 2015. Henkilökohtaiset tiedonannot. Pajaohjaaja, työpaja Virta.

Rantala, T. 2016. Henkilökohtainen tiedonanto. Johtaja, Länsi-Uudenmaan TYP.

Saarenkylä, K. Henkilökohtainen tiedonanto. Etsivä nuorisotyöntekijä, Siuntion kunta.

Tarkkala, A. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto. Palvelupäällikkö, TE-toimisto.

Tuusa, M. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto. Vanhempi asiantuntija, Kuntoutussäätiö.

Venäläinen, G. 2015. Henkilökohtaiset tiedonannot. Diakoni, Siuntion seurakunta.

Öberg, B. 2015. Henkilökohtainen tiedonanto. Perusturvajohtaja, Siuntion kunta.

Liitteet

Liite 1 Arviointihaastattelun kysymykset	42
Liite 2 TYP-työntekijän haastattelun kysymykset	43
Liite 3 Sanallinen toimenkuva	44
Liite 4 Asiakasohjausmalli	46

Liite 1 Arviointihaastattelun kysymykset

1. Muuttaisitko jotakin mallissa? Jos, niin mitä?
2. Mikä muuttui, kun työllisyysohjaaja palkattiin kuntaan?
3. Miten muutos ilmenee?
4. Millä lailla muutos on merkittävä?
5. Muuta, mitä haluat vielä mainita?

Liite 2 TYP-asiantuntijan haastattelun kysymykset

1. Kuka olet, mitä teet ja kuinka kauan olet työskennellyt TYPissä?
2. Miten kuntaan tulee tieto alle 25-vuotiaista työttömistä, jotka ovat olleet työttöminä 6kk?
3. Miten ”sakkolistalaiset” erotellaan kunnan ja TYPin välillä?
4. Miten kunnan nykyisten asiakkaiden siirto TYPiin tapahtuu käytännössä?
5. Miten kunnan, Kelan ja TE-toimiston väliset neuvottelut sovitaan? Ja tapahtuvatko ne Skypen kautta?
6. Ovatko kunnan sosiaalityöntekijät missään roolissa nyt, kun täällä TYPissä on omat sosiaalityöntekijät?

Liite 3 Työllisyysohjaajan sanallinen toimenkuva

Työllisyysohjaajan viranhaltijan työtehtävät Siuntion kunnassa

Työllisyysohjaaja toimii kunnan sosiaalihuollon ammattihenkilönä perusturvaosaston sosiaali-toimessa. Hänen esimiehensä on kunnan sosiaalipalvelupäällikkö. Työllisyysohjaaja on koulu-tukseltaan sosionomi ja työ on sosiaaliohjausta. Työtä säätelevät muun muassa perustuslaki, hallintolaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki so-siaalihuollon asiakasasiakirjoista, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki toimeentuloturvas-ta, työttömyysturvalaki, kielilaki, vammaispalvelulaki, laki työllistymistä edistävästä monia-laisesta yhteispalvelusta.

Suurin osa työllisyysohjaajan asiakkaista on pitkäaikaistyöttömiä sekä sellaisia henkilöitä, jot-ka saavat toimeentulotukea työttömyytensä takia. Ensimmäisessä asiakastapaamisessa kartoit-tetaan asiakkaan psyykkinen, fyysinen, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen tilanne. Tämä tapah-tuu haastattelun avulla lomaketta hyväksikäyttäen. Asiakkaan kanssa mietitään parasta rat-kaisua hänen tilanteeseensa. Asiakas ohjataan ilmaiseen työttömien terveystarkastukseen tarpeen mukaan. Asiakkaalle voidaan tarjota kuntouttavaa työtoimintaa (joko työllistämistä edistävänä tai sosiaalisena kuntoutuksena, jos asiakkaalla on tarve sosiaaliin suhteisiin, päi-värytmin ylläpitoon, liikuntaan tms. elämänhallinnan tukeen), työkokeilua kunnalla tai jossa-kin yrityksessä tai ohjata hänet Lohjalle Novago Yrityskehitys Oy:n hankkeeseen Go 4 Work!. Projektissa pyritään saattamaan paikalliset yritykset ja työvoima yhteen. Työllisyysohjaaja auttaa asiakkaita myös eläkeselvitysten teossa. Yrittäjiksi aikovat työttömät ohjataan TE-toimiston ja Novago Yrityskehitys Oy:n yrittäjäneuvontaan. Kelan työkykyneuvojilta saa apua asiakasohjaukseen. Kelan kautta asiakas voidaan lähettää esimerkiksi ammatilliseen kuntou-tusselvitykseen tai erilaisiin kuntoutuksiin.

Työllisyysohjaajan toimenkuvaan kuuluu myös moniammatillisessa verkostossa toimiminen. Yhteyksiä on kunnan sisällä eri toimijoihin, joiden kanssa sovitaan työkokeiluista tai kuntout-tavasta työtoiminnasta. Näitä ovat mm. työpaja Virta, tekninen toimi, koulutoimi, varhaiskas-vatus ja vanhuspalvelut. Terveyskeskuksessa toimitaan yhdessä terveydenhoitajan ja lääkärin kanssa. Paikallisia muita yhteistyökumppaneita ovat Lohjan, Espoon ja Raaseporin TE-toimistot ja Novagon Go 4 Work! -projekti. Työllisyysohjaaja on laajasti verkostoitunut omalla alueellaan ja valtakunnallisesti.

Vuoden 2016 alussa Siuntio liittyi Länsi-Uudenmaan työllistymistä edistävään monialai-seen yhteispalveluun (TYP), jossa Kela, TE-toimisto ja kunta yhdessä palvelevat pitkäaikais-työttömiä. Työllisyysohjaaja on kunnan edustaja palvelussa. Työllisyysohjaaja tekee kirjauksia myös TYP-tietojärjestelmään.

Työllisyysohjaaja toimii kunnan edustajana asiakkaiden aktivointisuunnitelmien tekemisessä yhdessä TE-toimiston kanssa ja skannaa aktivointisuunnitelmat sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä ProConsonaan.

Työllisyysohjaaja kirjaa ProConsona-ohjelmaan asiakastapaamiset ja puhelinkeskustelut. Kutsut tapaamisiin ja aktivointisuunnitelmien tekoon tehdään myös tämän ohjelman kautta. Työllisyysohjaaja tekee kuntouttavan työtoiminnan päätökset. Lisäksi työllisyysohjaajalla on Kelan Katso-tunniste, jonka avulla hän voi katsoa asiakkaan Kelan etuustietoja sekä vireillä olevia hakemuksia ja tehtyjä päätöksiä. Työllisyysohjaaja hakee kuntouttavan työtoiminnan valtionavustukset KEHA -keskukselta (ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus).

Lisäksi työllisyysohjaajan toimenkuvaan kuuluvat kaikki esimiehen määräämät tehtävät.

Liite 4 Asiakasohjausmalli

